



LUONA



Luonan vastuullisuuskatsaus

2018

Luona – vastuullisten sosiaali- ja terveyspalveluiden puolesta

Kaikkiin sosiaali- ja terveysalan toimijoihin kohdistuu nyt suuria odotuksia ja vaatimuksia. Väestön ikääntyminen ja huoltosuhteen heikkeneminen aiheuttavat voimakasta painetta kustannusten nousuun. Meidän tulee löytää uusia, entistä vaikuttavampia tapoja hoitaa ja huolehtia ihmisistä sekä hyödyntää teknologian tuomat mahdollisuudet niin, että inhimillinen kohtaaminen ja tuotetut palvelut pysyvät laadukkaina.

Tämä vaatii meiltä kaikilta alan toimijoilta uudistumista, vastuullisuutta ja vaikuttavuutta.

Vastuullisuus on aina ollut Luonan toiminnan ytimessä. Luonan toiminnan alusta saakka olemme halunneet kehittää ja tarjota ainoastaan sellaisia palveluita, joilla on mahdollisuus saada aikaan merkittävää yhteiskunnallista vaikutusta. Vastuullisuuden systemaattisen kehittämisen aloitimme Luonassa vuonna 2017.

Tämä on toinen julkaisemamme vastuullisuuskatsaus, ja kertoo vuonna 2018 tehdystä työstä. Tervetuloa lukemaan Luonan vaikuttavasta vastuullisuudesta.



Sisältö

LUONA - VASTUULLISTEN SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUIDEN PUOLESTA	2
SISÄLTÖ	3
LAATU JA EETTINEN TOIMINTA NOUSIVAT VASTUULLISUUSKESKUSTELUUN	4
TIETOA LUONASTA	6
VASTUULLINEN LUONA	7
2018 SAAVUTUKSET	14
INHIMILLINEN KOHTAAMINEN	15
VASTUULLINEN JA LÄPINÄKYVÄ LIIKETOIMINTA	24
VASTUU LUONALAISISTA	33
EDELLÄKÄVIJYYS TOIMIALALLA	42
YRITYSVASTUUN RAPORTOINTI	52
GRI-SISÄLTÖINDEKSI	54





Laatu ja eettinen toiminta nousivat vastuullisuuskeskusteluun

Sote-uudistuksen epävarma eteneminen leimasi vuotta 2018. Siksi Luona keskittyi vastuullisuustyössään jokaisen liiketoimintansa vaikuttavuuden kehittämiseen.

Luona julkaisi ensimmäisen vastuullisuuskatsauksensa vuosi sitten. Silloin meistä näytti siltä, että vastuullisuuteen liittyvä ajattelu kehittyi sote-alalla hitaasti, ja vastuullisuus käsitteenä ymmärrettiin hyvin kapeasti. Sote-alan vastuullisuudesta keskusteltiin lähinnä alan yksityisten yhtiöiden taloudellisen vastuun yhteydessä.

Uusimman vastuullisuuskatsauksemme alussa on jälleen ajankohtaista pysähtyä pohtimaan, miten sosiaali- ja terveysalan vastuullisuustyö ja siitä käytävä keskustelu on edennyt kuluneen vuoden aikana. Lyhyesti voi sanoa, että vuoden 2018 aikana keskustelu on laajentunut koskemaan uusiakin teemoja, kuten vaikuttavuus. Tuotettujen palveluiden laatu on myös noussut vahvasti ajankohtaiseksi uudeksi teemaksi.

Vuotta 2018 leimasi valmisteilla ollut sote-uudistus ja siihen liittynyt epävarmuus. Uudistuksen eteneminen, sen vaikutukset, aikataulu, yksityisten toimijoiden rooli jatkossa ja asiakkaan oikeuksien toteutuminen herättivät runsaasti keskustelua ja toisaalta heikensivät toimintaympäristömme ennakoitavuutta.

Sote-uudistuksen takkuillessa koko sote-alaan levinnyt epävarmuus heijastui myös Luonan lyhyemmän aikavälin strategiaan. Palvelujemme keskiössä oleva asiakkaan ohjaus ja palvelulupauksemme **”oikeassa paikassa oikeaan aikaan”** on ollut vastauksemme juuri siihen haasteeseen, jota sote-uudistuksella on pyritty ratkaisemaan. Toimialan vallannut epävarmuus on kuitenkin viivästyttänyt sekä Luonan omia että yhteistyökumppaneiden

demme kanssa toteutettavia kehityshankkeita ja palvelujen toimeenpanoja.

Epävarmassa ja muuttuvassa toimintaympäristössä paluu arvojen ja oman ydinosaamisen äärelle korostuu. Osana vastuullisuustyötämme olemme vuoden 2018 aikana keskittyneet jokaisen liiketoimintamme osalta siihen, missä olemme hyviä ja mistä kunkin palvelumme vaikuttavuus syntyy. Olemme edistyneet datan keräämisessä ja analysoinnissa. Tätä kautta yhteinen keskustelu tilaaja-asiakkaidemme kanssa on syventynyt, palveluidemme vaikuttavuuden kehittäminen edistynyt ja asiakkaidemme palvelukokemus parantunut.

Vuoden 2018 aikana laadimme ***Luonalaisen eettiset toimintaperiaatteet*** yhdessä luonalaisten kanssa. Ne ovat yhdessä pohditut, vahvasti Luonan arvoista ja käytännön työstä kumpuavat periaatteet, jotka ohjaavat työtämme tarvittaessa myös ristiriitaisissa tilanteissa. Eettisiä periaatteita tukemaan olemme vahvistaneet yhteistä yrityskulttuuriamme eli ***#luonaotetta***, jonka toteutumista Luonassa mittasimme ensi kerran vuoden 2018 aikana.

Vuodelle 2019 päätetyt vastuullisuuden kehittämisen painopisteet ovat jatkumoa vuonna 2018 tehdyille hyvälle perustalle. Yrityskulttuurimme,

***Yrityskulttuurimme, eli
#luonaotteen, kehittämisellä
esimiestyössä ja asiakaskohtaamisessa on iso merkitys niin
luonalaisille kuin apua tai
palvelua tarvitseville ihmisille.***

eli ***#luonaotteen, kehittämisellä esimiestyössä*** ja asiakaskohtaamisessa on iso merkitys niin luonalaisille kuin apua tai palvelua tarvitseville ihmisille. Datalla johtamisessa keskitymme ***#soteälyyn*** eli teknologian ja inhimillisen kohtaamisen yhdistämiseen sote-palveluissa. Laadun johtaminen ja toimiva omavalvonta ovat keskeisiä teemojamme avoimuuden ja läpinäkyvyyden kehittämisessä.

Riittääkö sote-alan vastuullisuudeksi vain se, että toimitaan säännösten ja lain vaatimusten mukaan? Ottaen huomioon väestön ikääntymisen, huoltosuhteen heikkenemisen ja erityisryhmien lisääntymisen, meillä ei ole varaa toimia ainoastaan näiden raamien mukaisesti. Tarvitaan entistä selkeämpi tilannekuva siitä, mikä yhteiskunnassamme on sote-palveluiden vaikuttavuus ja miten

palvelujen järjestämistä ja tuotantoa voidaan vaikuttavasti johtaa. Se on todellista sote-alan vastuullisuuden johtamista.

Vastuullisuus, laatu ja eettinen toiminta ovat entistäkin tärkeämpiä sosiaali- ja terveysalalla. Vuoden 2019 alussa alkanut keskustelu ikääntyneiden hoivan tuotannosta ja laadusta todistaa, että kuilu yksityisen ja julkisen sektorin välillä on kovin suuri. Tehtävät, roolit ja vastuut ovat epäselviä, eikä kenenkään toiminta ole automaattisesti vastuullista tai eettisesti tarkasteltuna kestävä, vaan vastuullisuutta on johdettava, seurattava ja raportoitava systemaattisesti.

Nyt, jos koskaan, on aika yhteiselle vastuullisuuskustelulle. Mikä vastuullisuuden nykytila sosiaali- ja terveysalalla on? Mitä vastuullisuus meidän toiminnassamme meille kaikille tarkoittaa? Miten voimme yhdessä kehittää vastuullisia ja vaikuttavia sote-palveluja?

Me luonalaiset työskentelemme sen puolesta, että vastuullisuus juurtuu vahvasti sote-alan keskusteluun ja toimintaan.

***Milja Saksi, toimitusjohtaja
@miljasaksi***

Tietoa Luonasta

Sosiaali- ja terveysyhtiö Luona on virtuaalinen sosiaali- ja terveydenhuollon kontaktipiste ja asiakkaan hoidon- ja palvelutarpeen arvioija, riippumaton ohjaaja, palveluntuottajien hallinnan kumppani sekä tarvittaessa intensiivisen tuen antaja. Tehtävämme on huolehtia, että ihminen on oikeassa hoidossa tai palvelussa oikeaan aikaan.

Asiakkaitamme ovat hoidon tai palvelun tarpeessa olevat, Suomessa asuvat ihmiset. Palveluidemme piiriin kuuluu yli 2 miljoonaa ihmistä. Palveluitamme ostavat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajat ja järjestäjät kuten kunnat ja kaupungit, maakunnat, sairaanhoitopiirit, yksityiset terveydenhuollon toimijat ja vakuutusyhtiöt. Luona tuottaa myös lakisääteisiä vastaanotto-keskuspalveluja valtion kumppanina.

Sosiaali- ja terveydenhuollon murros näkyy asiakasmäärien kasvuna, tarpeiden muuttumisena, palveluiden kuormittumisena ja niiden keskittymisenä kasvukeskuksiin. Hoidon lisäksi tarvitaan yhä enemmän toimintakykyä ja hyvinvointia tukevaa neuvontaa, ohjausta ja tukea.

Luona on ketterä toimija, joka hyödyntää #sote-älyä: yhdistämme uusimman teknologian laadukkaaseen inhimilliseen kohtaamiseen. Uskomme, että väestön ikääntyessä näin turvataan palveluiden saatavuus, saavutettavuus, kustannustehokkuus, vaikuttavuus ja hyvä asiakaskokemus.

Meidän tehtävämme on varmistaa saumaton hoito- ja palvelukokemus yhdessä sote-järjestäjien ja tuottajien kanssa. Me uskomme siihen, että kun ihminen on oikeaan aikaan oikeassa paikassa ja saa oikeaa hoitoa, kaikki voittavat.

Luona yhdistää ihmiset ja sote-palvelut



LUONA ARVIOINTI

Terveysneuvonta, hoidon tarpeen arviointi ja etäpalvelut

Terveysneuvonnalla ja etäpalveluilla hoidamme yhdenmukaisen ja ammattimaisen hoidon- ja palvelutarpeen arvioinnin, neuvonnan sekä ohjauksen vuoden jokaisena päivänä ja tuntina yli 2 miljoonalle Suomessa asuvalle ihmiselle.



LUONA INTEGRAATIO

Integraatio, palveluntuottajien hallinta ja palveluohjaus

Palveluiden integraatiolla ja palveluohjauksella yhdistämme noin sadan yksityisen, julkisen ja kolmannen sektorin toimijan palvelut saumattomiksi hoito- ja palveluketjuiksi. Ohjaamme ja tuemme 3 700 kotona asuvaa ikäihmistä.



LUONA POLKU

Tuetun asumisen palvelut

Yksilöllinen Luona Polku vie asunnottoman tai kuntoutujan akuutista kriisimajoituksesta kohti kevyempää tuettua asumista, tavoitteena itsenäinen asuminen. Tuemme päivittäin 2 300 omassa kodissa, vastaanottokeskuksessa tai yhteisössä asuvaa, avun tarpeessa olevaa ihmistä.

LIIKEVAIHTO 2018

40,9

MILJOONAA €

LIIKEVOITTO 2018

0,73

MILJOONAA €

LUONALAISIA 2018

206

**LUONA-
KONSERNI
ON OSA
BRAVEDO-
YHTEISÖÄ.**

Vastuullinen Luona

VASTUULLISUUS LUONASSA JA TOIMINTAYMPÄRISTÖMME MUUTOKSET

Luonassa vastuullisuustyötä tehdään palveluita saavan ihmisen puolesta. Kun Luona perustettiin, me päätimme, että tarjoamme ja toteutamme vain sellaisia palveluja, joiden avulla voimme luoda yhteiskunnallista vaikuttavuutta. Tämä päätös näkyy työssämme joka päivä, ja se näkyy myös Luonan vastuullisuusohjelmassa.

Suomalaisen yhteiskunnan muutokset vaativat yhteistä vastuunkantoa kaikilta sote-alan toimijoilta. Sote-alan yritykset täydentävät julkista palvelutuotantoa, ja siten myös meihin luonalaisiin kohdistuu odotuksia vastuullisuudesta. Sekä palveluita saavat ihmiset että sidosryhmäorganisaatiomme, kuten kunnat, sairaanhoitopiirit ja viranomaiset, odottavat meiltä läpinäkyvyyttä, yhteistyötä, vaikuttavuutta ja vastuullisuutta.

Jotta hyvinvointi taataan yhteiskunnassamme myös jatkossa, meidän kaikkien sote-toimijoiden tulee sitoutua alan vaikuttavuuden ja kustannustehokkuuden kehittämiseen. Tiedämme, että väestön ikääntymisen myötä huoltosuhde muuttuu ja apua tarvitsevien ihmisten määrä lisääntyy. Ennustilla keinoilla ja toimintatavoilla emme pysty yhdessä vastaamaan uusiin tarpeisiin.



Tarvitsemme myös ammattitaitoisia, motivoituneita ja hyvinvoivia työntekijöitä. Siksi taitava johtaminen ja välittävä esimiestyö ovat olennainen osa vastuullisuuttamme. Näin varmistamme luonalaisten hyvinvoinnin ja rohkaisemme heitä olemaan osa sote-alan kehitystä.

Sosiaali- ja terveysalan liiketoiminnassa vastuullisuusnäkökulmaa tarvitaan kipeästi, jotta tuotettuja palveluita voidaan tilata ja tuottaa vaikuttavasti ja kestävästi. Me Luonassa olemme valmiita ja halukkaita tähän keskusteluun ja uusien toimintatapojen kehittämiseen.

Luonassa on neljä vastuullisuusnäkökohtaa: Inhimillinen kohtaaminen, vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta, vastuu luonalaisista ja edelläkävijyys toimialalla.

Vastuullisuus on keskeisessä asemassa Luonan strategiassa. Luonassa on kolme strategiaa tukevaa kehityshanketta, joihin vastuullisuusohjelman lisäksi kuuluvat yrityskulttuurin kehittämiseen liittyvä #luonaote-ohjelma ja digitalisaation ja virtuaalisuuden kehittämiseen nivoutuva #soteäly-ohjelma.

Vuonna 2018 työskentelimme etenkin sen eteen, että vastuullisuusajattelu yhdistäisi kaikkia luonalaisia ja että me kaikki jakaisimme samat vastuullisuustavoitteet. Vuotemme alkoi yhteisellä kick off -tapahtumalla, jonka teema vastuullisuus oli. Lisäksi vastuullisuus oli esillä arjen palavereissa ja erilaisissa työpajoissa. Vuoden aikana laadimme yhdessä Luonalaisen eettiset periaatteet, jotka ohjaavat työtämme päivittäin.

UUODEN 2019 VASTUULLISUUSTYÖN MERKITTÄVIMMÄT KEHITYSKOHEET LUONASSA



INHIMILLINEN KOHTAAMINEN

#luonaote asiakastyössä
eettiset periaatteemme huomioiden



VASTUULLINEN JA LÄPINÄKYVÄ LIIKETOIMINTA

valvonnan läpinäkyvyys ja
vuoropuhelun lisääminen



VASTUU LUONALAIKISTA

#luonaote esimiestyössä



EDELLÄKÄVIJYYS TOIMIALALLA

tiedolla johtaminen asiakastyössä,
luonalaisten #soteäly-osaamisen
kehittäminen koulutuksilla

YRITYSVASTUUN JOHTAMINEN

Yritysvastuun johtamisesta vastaa Luonan toimitusjohtaja. Vastuullisuusohjelma vuosille 2018–2020 on hyväksytty Luonan hallituksessa. Toimitusjohtaja on jakanut ohjelman toteuttamisen vastuun johdon kesken, ja se on integroitu osaksi muuta liiketoiminnan johtamista.

Vastuullisuustyötä johdetaan Luonassa vastuullisuusryhmän kautta. Ryhmän puheenjohtajana toimii toimitusjohtaja ja jäsenenä ovat kaikki vastuullisuusohjelman osa-alueisiin vastuutetut henkilöt. Lisäksi ryhmän työskentelyyn osallistuu asiantuntijana ja projektipäällikkönä ulkopuolinen vastuullisuuskonsultti.

Vastuullisuusohjelma on yritys vastuun toimitasuunnitelma vuosille 2018–2020 ja sen tavoitteiden toteutumista ja kehityshankkeiden edistys-

mistä seurataan johdon kokousten lisäksi edellä kuvatussa vastuullisuusryhmässä.

Luonan liiketoiminnat vastaavat toimintojen määräysten mukaisuudesta ja vastuullisuuteen liittyvien käytäntöjen, ohjeiden ja toimintamallien noudattamisesta sekä vastuullisuustavoitteiden saavuttamisesta oman liiketoiminta-alueensa osalta.

Luonan yritys vastuuhjelmaan tehtiin tarkentavia päivityksiä vuoden 2018 aikana. Täsmensimme eri osa-alueiden tavoitteisiin liittyviä mittareita. Olennaiselta osaltaan ohjelma säilyi samana. Muutokset hyväksyttiin Luonan vastuullisuusryhmässä.

Kerromme vastuullisuustyömme saavutuksista tarkemmin tämän katsauksen neljässä vastuullisuusnäkökohtiamme käsittelevässä luvussa.

Vastuullisuusohjelman osa-alueet on vastuutettu eri avainhenkilöille seuraavasti:

Inhimillinen kohtaaminen:

liiketoiminnat

Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta:

talousjohtaja ja liiketoiminnat

Vastuu luonalaisista:

henkilöstöjohtaja ja liiketoiminnat

Edelläkävijyys toimialalla:

digijohtaja ja liiketoiminnat



LUONAN VASTUULLISUUSOHJELMA 2018-2020

OLENNAISIMMAT OSA-ALUEET		TAVOITTEET 2018-2020	MITTARI	TAVOITETASO 2018	STATUS 2018	TAVOITE 2019/2020
Inhimillinen kohtaaminen 	Ihmisoikeuksien ja -arvon kunnioittaminen, luottamuksen rakentaminen ja puolueettomuus kaikissa kohtaamisissa	Toimimme Luonan eettisten periaatteiden mukaisesti.	Suunnitelman mukaan	Kuvattu 2018 aikana	Toteutui	Jalkautus osana #luonaote-ohjelmaa
		Mittaamme kohtaamisen onnistumista osana loppuasiakaskyselyitä.	NPS (Luona Arvointi ja Luona Integraatio)	Mittaus aloitettu	Toteutui (45 ja 72)	Paranee
			Asiakastyytyväisyys (Luona Polku)	Mittaus harmonisoitu	Toteutui (4,24)	Vastausprosentti paranee
Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta 	Laadunhallinta ja tehokas omavalvonta	Varmistamme toimivan omavalvonnan.	Suunnitelma ja valvonta ajan tasalla	100 % tarkastettu	Toteutui	100 % tarkastettu
		Toimimme tilaajavaatimusten ja -sopimusten sekä lakien ja lupien mukaisesti.	Tilaaja- ja viranomais-auditointien vakavat poikkeamat	0	Toteutui	0
		Varmistamme potilas- ja asiakasturvallisuuden.	Potilasvahingot	0	Toteutui	0
		Toimimme Luonan ympäristö-vastuuhjeiden mukaisesti.	Suunnitelman mukaan	Kuvattu 2018	Toteutui	Toiminta suunnitelman mukaan
	Läpinäkyvä raportointi ja aktiivinen vuoropuhelu	Raportoimme säännöllisesti vastuullisuustyömme edistymisestä.	Vastuullisuuskatsaus vuosittain	Julkaistu	Toteutui	Julkaistu
	Hoidon ja palveluiden saavuus loppuasiakkaalle	Varmistamme Luonan palvelulupauksen toteutumisen.	Vastausprosentti Ratkaisuprosentti Kriisimajoituksen järjestyminen Arviointikäynti	> 85 % > 95 % 24 h sisällä 1 arkipäivän sisällä	Toteutui	Sopimuskohtaisten mittareiden mukaan



OLENNAISIMMAT OSA-ALUEET		TAVOITTEET 2018-2020	MITTARI	TAVOITETASO 2018	STATUS 2018	TAVOITE 2019/2020
Vastuu luonalaisista 	Työhyvinvointi ja työtyytyväisyys	Vahvistamme ja kehitämme #luonaote-yrittäjäkulttuuria.	#luonaote-indeksi	Aloitetaan mittaus	Mitattu 8/2018 (3,8)	Paranee
		Parannamme henkilöstötyytyväisyyttä.	Henkilöstötutkimuksen ka. Sairauspoissaolo	> 3,8 Pienenee 0,5 prosenttiyksikköä	Ei toteutunut (3,74) Toteutui (Pieneni 3,1 % ollen 4,1 %)	Paranee < 4 %
		Varmistamme, että henkilökohtaisen hyvinvoinnin ylläpidon tavoite on määritetty.	Ylläpidon tavoite määritetty	> 90 % luonalaisista	Ei toteutunut (80 %)	100 % kyselyyn vastanneista
		Kehitämme aktiivisesti työturvallisuutta.	Tapaturmataajuus	Aloitetaan tapaturmataajuuden raportointi	Toteutui (15)	Paranee
	Luonalaisten sitoutuneisuus ja ammatillisuus	Kehitämme systemaattisesti johtamista ja esimiestyötä sekä luonalaisten ammatillista osaamista.	Koulutus- ja kehittämissäivä	Minimi 4 pv / luonalainen / vuosi	Toteutui (4,3)	Minimi 4 pv / kokoaikainen luonalainen
Edelläkävijyys toimialalla 	Innovatiiviset ja kestävät ratkaisut tilaajan ja toimialan keskeisiin haasteisiin	Olemme proaktiivinen nykyisten palveluiden kehittämisessä yhdessä tilaajien ja kumppanien kanssa.	Tilaaja-asiakastytyytyväisyys	Mittaus yhtenäistetty	Mittaus yhdenmukaistettu vuoden 2018 aikana	> 4 (1-5)
			Tunnettuuskyselyn väittäminen Luonan innovatiivisuudesta	Mittaus toteutetaan ensimmäisen kerran	Toteutui (3,65)	> 3,9 (1-5)
	Palveluiden ja ratkaisujen todennettu vaikuttavuus ja kustannustehokkuus	Kehitämme kustannustehokkaita, kestäviä ja yhteiskunnan varoja säästäviä palvelumalleja.	Laskennalliset vuositasoiset suorat kustannussäästöt liiketoiminnoittain	Positiivinen kehitys	Kehittynyt positiivisesti	Mittaamisen kehittäminen ja tilaaja-asiakasraportoinnin kehittäminen vaikuttavuuden osalta
		Tulemme jatkuvasti läpinäkyvämmäksi ja paremmaksi vaikuttavuuden mittaamisessa ja raportoinnissa.			Vaikuttavuuden selvitykset kaikkien palveluiden osalta	#soteäly-ohjelman mukaan

LUONAN SIDOSRYHMÄT

Keskeinen osa Luonan vastuullisuutta on vastata sidosryhmien odotuksiin ja osallistua avoimesti ja aktiivisesti vuoropuheluun. Eri sidosryhmien odotukset ja vuoropuhelun keskeiset toimenpiteet vuonna 2018 on kuvattu viereisessä taulukossa.



SIDOSRYHMÄT	KESKEISET TEEMAT JA ODOTUKSET	SIDOSRYHMÄVUOROPUHELU 2018
Tilaaaja-asiakkaat	- Vaikuttavuus - Määräystenmukaisuus - Läpinäkyvyys/avoimuus - Tilaaajatytyväisyys - Toimitusvarmuus - Kustannustehokkuus - Palvelutarjooma - Innovatiiviset ratkaisut	- Asiakastyytyväisyyskysely - Asiakastapaamiset ja säännölliset palaverit - Yhteiset asiakas-workshopit - Osallistuminen seminaareihin ja tapahtumiin - Päättäjätutkimus
Palveluiden käyttäjät ja heidän omaisensa	- Asiakaskokemus - Saatavuus ja laatu - Luottamus ja kuulluksi tuleminen - Ihmisoikeudet ja ihmisarvo	- Asiakastyytyväisyyskysely ja avoimet palautteet - NPS:n mittaaminen - Infotilaisuudet - Yleisö- ja erilaiset sidosryhmätilaisuudet
Luonalaiset	- Työhyvinvointi - Työn merkityksellisyys - Työilmapiiri ja -yhteisö - Johtaminen ja esimiestyö - Työturvallisuus ja työkyky - Oikeudenmukaisuus - Ammatillinen kehittyminen ja urakehitys	- Henkilöstökysely #luonaote-indeksi - Hyvinvointikysely - Työsuojeluorganisaatio - Työnohjaus - Tavoite- ja kehityskeskustelut - Fiilis- ja palautekeskustelut - Mitä meille kuuluu? -palaverit - Toiminnan suunnittelun kick off -tilaisuudet - Työhyvinvointipäivät - Strategialähettiläiden toiminta - Virkistystoimikunta - Koulutukset ja valmennukset
Tulevaisuuden luonalaiset	- Työnantajamielikuva ja maine - Työ- ja kehitysmahdollisuudet	- Oppilaitosyhteistyö - Hakijakysely - Yritysmielikuvaa ja mainetta tukeva viestintä - Uratarinat
Suuri yleisö ja media	- Avoimuus ja läpinäkyvyys - Keskusteleva yhteistyö - Asiantuntijuus	- Toiminnasta viestiminen - Luonalaisten aktiivisuus sosiaalisessa mediassa - Esiintymiset seminaareissa ja tapahtumissa
Alihankkijat, toimittajat	- Luotettavuus - Kumppanuus - Taloudellinen vakaus	Säännölliset yhteistyökäytännöt merkittävimpien kumppaneiden kanssa
Viranomaiset ja päättäjät	- Määräystenmukaisuus - Sujuva yhteistyö	Säännölliset yhteistyöpalaverit

OLENNAISUUDEN MÄÄRITTELY

Luonan olennaisuusarvio perustuu yhtiön strategiaan ja arvoihin sekä sidosryhmien odotuksiin. Olennaisuusarvion perusteella on kuvattu Luonan keskeiset vastuullisuusnäkökohdat ja määritelty vastuullisuusohjelma vuosille 2018–2020. Arviota tehdessä priorisoitiin olennaiset vastuullisuusnäkökohdat ja ne jaettiin kolmeen osa-alueeseen: edelläkävijäisyys, sidosryhmien odotuksiin vastaaminen ja vaatimustenmukaisuus.

Vuonna 2018 päivitimme olennaisuusanalyysiämme. Päätimme nostaa laadunhallinnan ja sen läpinäkyvän raportoinnin tärkeyttä. Yhtenä konkreettisena esimerkkinä tästä päätimme jatkossa kirjoittaa kaksi kertaa vuodessa yhteenvedot Luonan verkkosivuille toteutuneista tarkastuksista ja niiden perusteella aloitetuista toimenpiteistä.



EDELLÄKÄVIJYYS:

- Vaikuttavuus
- Innovatiivisuus
- Yrityskulttuuri, #luonaote

ODOTUKSIIN VASTAAMINEN:

- Laadunhallinta
- Työhyvinvointi ja -turvallisuus
- Asiakastytyväisyys, inhimillinen kohtaaminen
- Läpinäkyvyys ja taloudellinen vastuu
- Eettiset toimintaperiaatteet

VAATIMUSTENMUKAISUUS:

- Määräystenmukaisuus (lait, sopimukset, luvat)
- Kumppaneiden vastuullisuus
- Ympäristövastuu

JÄSENYYDET JA EDUNVALVONTA

Luona on mukana kehittämässä sote-alaa muiden toimijoiden kanssa. Vuonna 2018 osallistuimme toimialan ja toimintamme edellytysten kehittämiseen seuraavissa järjestöissä:

PALVELUALOJEN TYÖNANTAJAT PALTA RY	HYVINVOINTIALA HALI RY	TYÖSUOJELU- PÄÄLLIKÖT RY
HELSINGIN SEUDUN KAUPPAKAMARI	TERVEYSTEKNOLOGIAN LIITTO RY	ARTEMIS INDUSTRY ASSOCIATION

2018 saavutukset

ASIAKASKOKEMUS

72

IKÄIHMISTEN NEUVONTA
KOTITORILLA, NPS

VAIKUTTAVUUS

11

MILJOONAA EUROA

Luona Arviointi -palveluilla tuotettu laskennallinen
vuosisäästö (Päivystyskäytön vähentyminen,
puhelinpalvelun saatavuuden paraneminen,
alhaisempi kustannus/puhelu)

LUONALAISTEN HYVINVOINTI

4,1

(7,2)

SAIRAUSPOISSAOLOPROSENTTI

LUONALAISTEN SITOUTUNEISUUS

82

PROSENTTIA LUONALAISISTA
SUOSITTELEE LUONAA TYÖNANTAJANA

VASTUULLISUUS

3,7

(1-5) VÄITTÄMÄÄN
LUONA TOIMII VASTUULLISESTI
(LÄHDE: KANTAR TNS)

VASTUULLISUUDEN JOHTAMINEN

LUONALAISEN
EETTISET PERIAATTEET
VALMISTUIVAT



Inhimillinen kohtaaminen



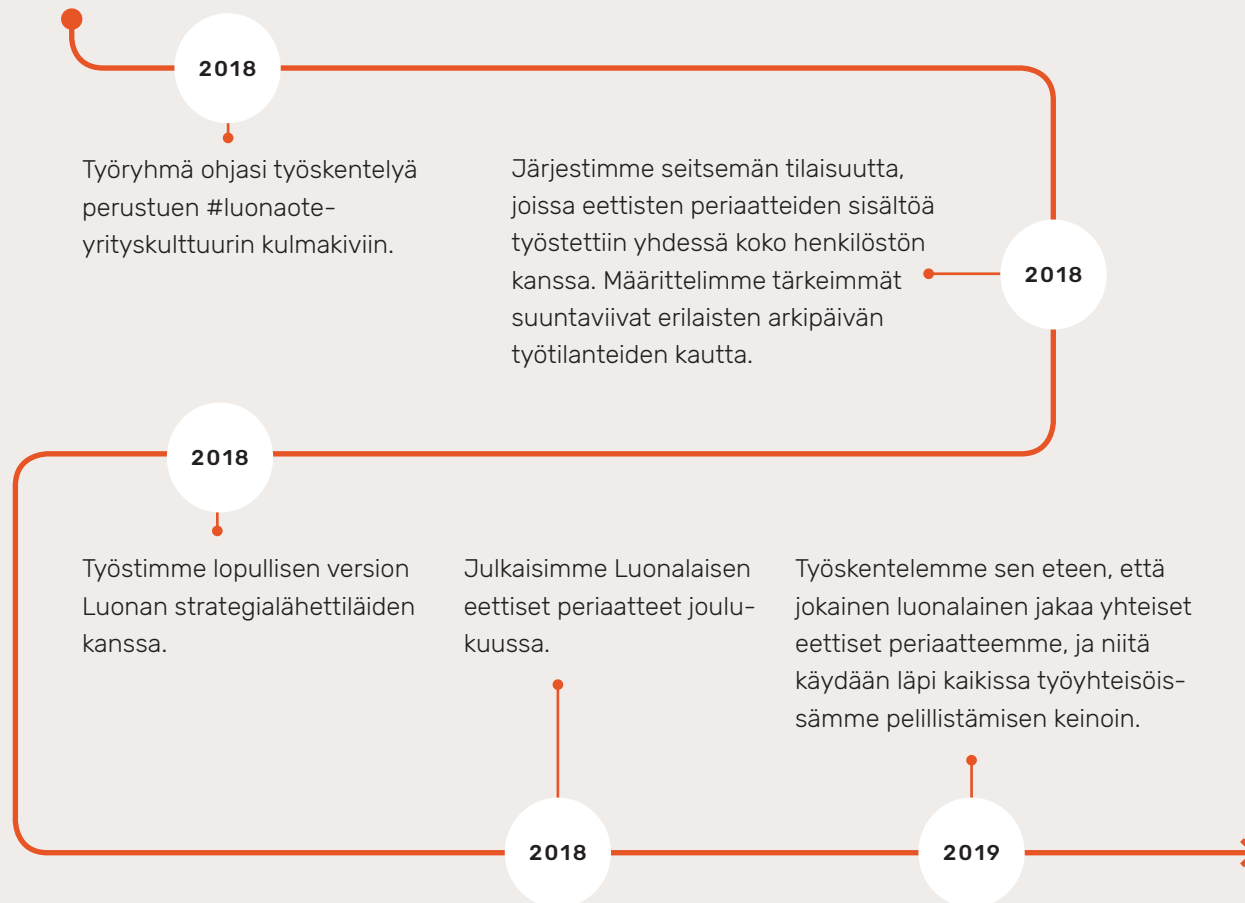
LUONALAISEN EETTISTEN PERIAATTEET VALMISTUIVAT

Me Luonassa haluamme rakentaa luottamusta ja puolueettomuutta kohtaamisissamme. Työmme keskipisteessä on apua tarvitseva ihminen. Pyrimme kaikessa toiminnassamme huomioimaan asiakkaidemme taustan ja erityistarpeet sekä takamaan ihmisarvon. Luonalaiset kohtaavat työssään sosiaali- ja terveyspalveluja tarvitsevia ihmisiä sekä erityisen haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä, kuten mielenterveys- tai päihdekuntoutujia ja turvapaikanhakijoita.

Vuonna 2018 kuvasimme *Luonalaisen eettiset periaatteet*, jotka löytyvät verkkosivuiltamme. Luonalaisen eettiset periaatteet valmisteltiin osana vastuullisuustyötämme, ja ne ovat keskeinen osa yrityskulttuuriamme eli #luonaotetta.

Sosiaali- ja terveysalalla työhömmme kuuluu joskus myös ristiriitaisuus ja epävarmuus inhimillisen elämän moninaisten tilanteiden edessä. Tästä huolimatta pyrimme aina löytämään eettisesti kestävimmän ratkaisun asiakkaidemme hyväksi, ja Luonalaisen eettiset periaatteet tukevat meitä tässä työssä.

LUONALAISEN EETTISTEN PERIAATTEIDEN LUOMINEN YHDESSÄ



Eettisten periaatteiden vastainen toiminta Luonassa

Keskustelemme eettisten periaatteiden vastaisesta toiminnasta ensisijaisesti oman esimiehemme kanssa. Rohkaisemme kaikkia luonalaisia tuomaan esiin aiheeseen liittyviä huolia. Jos eettisten periaatteiden noudattamisesta työssä herää kysymyksiä, kuka tahansa luonalainen voi myös olla yhteydessä yrityksen liiketoimintajohtoon tai henkilöstöjohtajaan. Esimiehet vastaavat siitä, että toimintatapa on kaikkien luonalaisten tiedossa. Eettisten periaatteidemme vastainen toiminta korjataan viipymättä, asia tutkitaan ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin.

ASIAKASKOKEMUS JA INIHIMILLISEN KOHTAAMISTEN ONNISTUMINEN LUONAN ERI PALVELUISSA

Inhimillisen kohtaamisen onnistuminen on moniulotteinen tapahtuma, jonka mittaamista ja seuranta kehittäme ja yhtenäistämme osana vastuullisuustyötä kaikissa palveluissamme.

Tavoitteenamme vuodelle 2018 oli, että aloitamme systemaattisesti toteuttaa asiakastytyväisyys- ja NPS-kyselyjä, ja tämä toteutui.

Mittaamme niiden ihmisten asiakaskokemusta, jotka käyttävät tuottamiamme palveluja.

ASIAKASKOKEMUS LUONA ARVIOINTI -LIIKETOIMINNASSA

Asiakaskokemusta aloitettiin systemaattisesti ja yhtenäisesti mitata helmikuusta alkaen. Tietoa asiakaskokemuksesta kerätään kaikista niistä palveluista, joissa palvelua tilaavalta organisaatiolta on siihen saatu lupa. Mittaaminen toteutetaan niin, että joka viidennelle tai joka kymmenennelle soittajalle tulee älypuhelimeen tekstiviesti, jossa on kolme kysymystä, joiden avulla heidän kokemukseen palvelusta selvitetään.

Terveysneuvonnan ja etäpalveluiden käyttäjille palvelun saatavuus ja neuvojen luotettavuus ovat tärkeitä, jotta terveyteen liittyvään huoleen saa ratkaisun mahdollisimman nopeasti.

UUODEN KESKIARVOT TERVEYSNEUVONTA JA ETÄPALVELUT -LIIKETOIMINNASSA:

NPS

45

CSAT

83

CES

1,9

NPS (net promoter score, -100–100, kuinka todennäköisesti asiakas suosittelee yritystä eteenpäin)

CSAT (customer satisfaction, 1–5, tyytyväisten asiakkaiden (4/5) prosenttiosuus kaikista vastaajista)

CES (customer effort score, 1–5, kuinka vaivattomasti asiakkaat kokevat saavansa jonkin tietyn asian tehtyä, 1 paras)

ASIAKASKOKEMUS LUONA INTEGRAATIO -LIIKETOIMINNASSA

Luona tekee itse Tampereen Kotitorille soittaville henkilöille asiakaskokemusta mittaavan kyselyn, jossa vastausmahdollisuus lähetetään joka viidennelle soittajalle älypuhelimeen.

UUODEN KESKIARVOT INTEGRAATIO JA PALVELUOHJAUS -LIIKETOIMINNASSA:

NPS

72

CSAT

89

CES

1,6

Kotitorilla asiakkaillemme on tärkeää, että he saavat apua yhdestä paikasta mahdollisimman sujuvasti, ymmärrettävästi ja ystävällisesti palvelleen.

ASIAKASKOKEMUS LUONA POLKU -LIIKETOIMINNASSA

Polku-liiketoimintamme asiakkaat ovat monesti hyvin haavoittuvassa asemassa olevia ja vastausprosentit kyselyihin jäivät usein alhaisiksi. Meille on kuitenkin tärkeää, että nämä asiakkaamme kokevat tulleet kuulluksi ja että heidät on kohdattu tasavertaisesti, vaikka emme aina voi vaikuttaa siihen, miten kunta tai valtio ratkaisee heidän asian.

Vuoden aikana olemme mitanneet pääkaupunkiseudun kriisi- ja tuetun asumisen asiakkaiden ja kotiin tuotavan päihdekuntoutuksen asiakkaiden kokemusta. Lisäksi olemme toteuttaneet Maahanmuuttoviraston valmisteleman kyselyn vastaanotokeskustemme asukkaille.

Päihdepalvelujen asiakkaiden kyselyjen perusteella olemme havainneet, että kuntoutusmallimme on toimiva ja että asiakkaat ovat tyytyväisiä saadessaan apua omaan kotiinsa. Kotiin tuotavien palvelujen asiakkaille on tärkeää, että heillä on yksi työntekijäkontakti, jonka kanssa syntyy luottamuksellinen suhde.

Vastaanottokeskusten asukkaiden osalta alhaisessa vastausprosentissa (17,5 %) saattaa näkyä turhautuminen pitkittyneisiin turvapaikkaprosesseihin sekä vaikeus arvioida Luonan palvelua erillisenä osana turvapaikan hakemisen kokonaisuutta. Vastaanottokeskusten asukkaat kokevat tärkeäksi saada niitä palveluita, jotka heille lain mukaan kuuluvat kuten terveyden- ja sosiaalihuollon palvelut.

Tampereen kaupunki mittaa vuosittain Tampereen Kotitorin asiakkaiden asiakaskokemusta.

KYSELY TOTEUTETTIIN TOUKOKUUSSA, JA SIIHEN VASTASI
44 HENKILÖÄ, MIKÄ ON NELJÄ HENKILÖÄ
ENEMMÄN KUIN VIIME VUONNA.



PALVELUN TAVOITETTAVUUS

4,62 4,30
2018 2017

ASIAKASPALVELU

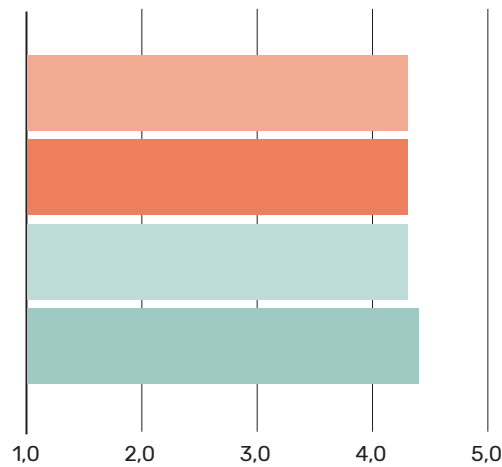
4,80 4,80
2018 2017

KOKONAISARVIO

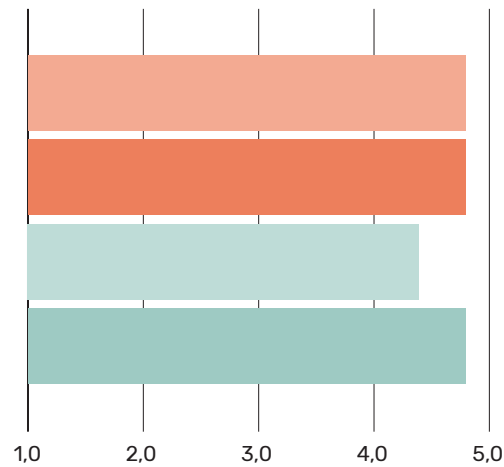
4,50 4,10
2018 2017

Asiakaskokemus Luona Polku -liiketoiminnassa

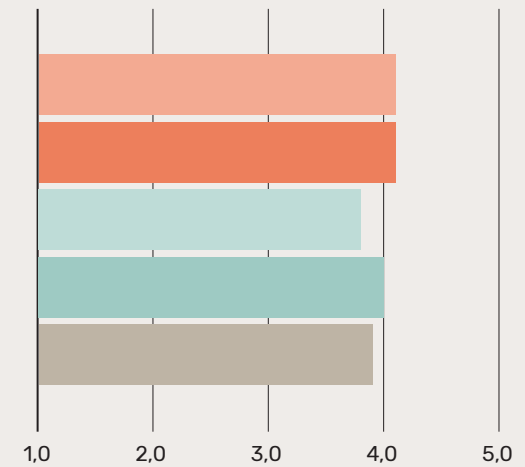
KRIISIMAJOITUKSEN JA TUETUN
ASUMISEN PALVELUIDEN
ASIAKKAIDEN ASIAKASKOKEMUS:



PÄIHDEPALVELUJEN ASIAKKAIDEN
ASIAKASKOKEMUS:



VASTAANOTTOKESKUSTEN ASUKKAIDEN
ASIAKASKOKEMUS:



INHIILLINEN KOHTAAMINEN

LUONA POLKU -LIIKETOIMINNAN
ASIAKASTYYTYVÄISYYS
KESKIMÄÄRIN

4,24

(asteikolla 1-5, 5 paras)

- Miten tyytyväinen olette meiltä saamaanne palveluun yleisesti
- Koen saaneeni apua Luonan palvelun aikana elämäntilanteeseeni
- Koetko tullessi kuulluksi, ymmärretyksi, arvostetuksi
- Olen tavoittanut Luonan työntekijän palvelun aikana

- Minä tunnen oloni turvalliseksi vastaanottokeskuksessa
- Työntekijät kohtelevat minua hyvin
- Työntekijät kohtelevat asukkaita tasapuolisesti
- Voin luottaa työntekijöihin
- Saan työntekijöiltä apua aina kun tarvitsen

INHIMILLISEEN KOHTAAMISEEN LIITTYVÄ HANKE- JA KEHITYSTYÖ

Luonan operoimissa vastaanottokeskuksissa toimineet hankkeet

NIMI	TOTEUTTAJA JA/TAI YHTEISTYÖKUMPPANI	SISÄLTÖ JA TAVOITTEET	LUONAN ROOLI
Edetään Espoossa -hanke	Espoon kaupungin varhaiskasvatus	Kehittää maahanmuuttajalasten ja -nuorten koulutuspolkuja tukevia menettelyjä.	Siikajärven vastaanottokeskuksessa toteutettiin Espoon varhaiskasvatuksen kerhotoimintaa, jonka tavoitteena oli tuottaa iloa vastaanottokeskuksen alle kouluikäisille lapsille ja heidän vanhemmilleen.
Turvapaikanhakijoiden alkuterveys- tarkastuksen valtakunnallinen kehittämishanke (Terttu)	Terveysten ja hyvinvoinnin laitos (THL), Maahanmuuttovirasto	Luoda yhtenäinen toimintamalli turvapaikanhakijoiden terveyden, hyvinvoinnin ja palvelutarpeiden kartoittamiseksi.	Nihtisillan ja Robert Huberin tien vastaanottokeskukset osallistuivat hankkeeseen tekemällä yhteistyötä ja ohjaamalla uusia yksityismajoitusasiakkaita hankkeen piiriin.
Turvapaikanhakijoiden perus- ja ihmisoikeuskäsityksen edistäminen ja rikollisuuden ehkäisyhanke (Turva)	Maahanmuuttovirasto, Oulun vastaanottokeskus, Poliisihallitus	Edistää turvapaikanhakijoiden perus- ja ihmisoikeuskäsitystä sekä ymmärrystä suomalaisesta yhteiskunnasta sekä kehittää väkivaltaa ehkäiseviä työmenetelmiä vastaanottotyössä ja säilöönottoyksiköissä.	Luonan vastaanottokeskusten työntekijöiden edustajat osallistuivat Turva-hankkeen väkivaltatyön osioon.
Lapset puheeksi -hanke	Maahanmuuttovirasto	Lapset puheeksi -auttamismenetelmän käyttöön ottaminen vastaanottokeskuksissa.	Yksi sosiaaliohjaaja Luonan vastaanottokeskuksista osallistui hankkeen kouluttajakoulutuksiin.
Startup Refugees -verkoston kanssa tehtävä yhteistyö	Startup Refugees -verkosto	Osaamiskartoitukset, joiden perusteella tarjotaan koulutus-, työharjoittelupaikkoja, työpaikkoja sekä mahdollisuus osallistua erilaisten tapahtumien järjestämiseen.	Luona toimi hankeyhteistyökumppanina.
Asumisvalmennusryhmä	Espoon kaupunki, Moniheli ry:n Katto-hanke, Kela	Oleskeluluvan saaneiden asiakkaiden tuen tarpeeseen vastaaminen ja kuntaan siirtymisen sujuvoittaminen.	Nihtisillan vastaanottokeskuksen kuntaan siirtyviä asukkaita osallistui ryhmään.

LUONAN TYÖNTEKIJÖIDEN KOORDINOIMAT HANKKEET JA KEHITTÄMISTOIMET

Vuonna 2018 Luonan vastaanottokeskuksissa tehtiin erilaista kehitystyötä, jonka avulla on luotu turvapaikanhakijoille mielekästä tekemistä arkeen. Työtä koordinoi Luonan oma turvapaikanhakijoiden kanssa työskentelevä yhteisökoordinaattori, ja kehityshankkeita ja -toimia toteutettiin kaikissa Luonan operoimissa vastaanottokeskuksissa.

TEEMA/TAVOITE	YHTEISTYÖKUMPPANIT	TULOS
Arabiankielisen hygieniapassitestin järjestäminen, taloudellinen tuki	Tapiolan seurakunta, Osaamistehdas Oy	16 henkilöä suoritti testin.
Tiedon lisääminen turvapaikanhakijan oikeuksista työelämässä	SAK, Töissä Suomessa -hanke	Lähes kaikki vastaanottokeskusten ohjaus- ja sosiaalityömiin työntekijät osallistuivat koulutukseen.
Työllistyminen ravintola-alalle Suomessa	Startup Refugees	Tilaisuuksiin osallistui yhteensä 45 henkilöä.
Verkostoitumispäivä, hyvinvointi-, kampaamo- ja kauneudenhoito-palvelut	Omnia	Siikajärven ja Nihtisillan vastaanottokeskuksista osallistui 15 henkilöä.
Visuaalinen opas ammattiliittoon liittymisestä	SAK, Töissä Suomessa -hanke	Oppaan tuotanto yhteistyössä. Opasta hyödynnetään Luonan vastaanottokeskuksissa.
Tietoturva-työpaja	Startup Refugees, Tieto Oy	Nihtisillan vastaanottokeskuksessa 35 henkilöä osallistui työpajaan.
Osaamiskartoitukset	Startup Refugees	Kartoituksiin osallistui yhteensä 90 asukasta.
Info-tilaisuus	Rakennusliitto	Tilaisuuksiin osallistui yhteensä 21 henkilöä.
Englannin kielen opetus	Startup Refugees, AIESEC opiskelijat	Noin viiden hengen ryhmä osallistui opetukseen Nihtisillan vastaanottokeskuksessa.
Ryhmätilaisuudet, joissa tuettiin mm. verkostoitumista, it-taitojen kehittymistä, perheitä	HNMKY	Toteutettiin Robert Huberin tien vastaanottokeskuksessa, ja osallistujamäärät vaihtelivat teemoittain.
Opintoaastattelutilaisuus pinta-käsittely- ja rakennusalojen opinnoista kiinnostuneille	Vantaan ammattiopisto Varia	Toteutettiin Robert Huberin tien vastaanottokeskuksessa, kaikki neljä osallistujaa valittiin pintakäsittelyalan koulutusohjelmaan.
Toimintaryhmiä, mm. jalkapallo, biljardi, retket	Suomen Pakolaisapu ry, vapaaehtoiset toimijat	Osallistujia noin 15 henkilöä ryhmää kohden.
Tanssitapahtuman järjestäminen	Dance Up Refugee, Suomen Pakolaisapu ry	Osallistujia noin 35 henkilöä.



Luonalaisen eettiset periaatteet auttavat tekemään valintoja ristiriitatilanteissa

Osana Luonan vastuullisuustyötä vuonna 2018 työstimme eettiset periaatteet, jotka linjaavat kaikkea tekemäämme työtä. Luonalaisen eettiset periaatteet valmisteltiin yhteistyössä kaikkien työntekijöidemme kanssa. Eettiset periaatteet ovat keskeinen osa Luonan työkulttuuria, #luonaotetta. Niiden avulla halusimme kuvata meille ominaisen tavan toimia, jotta voimme olla arvojemme mukaisesti inhimillinen, rohkea, ammatillinen ja luottamuksen arvoinen.

Luonalaisen eettisissä periaatteissa on kuvattu vastuulliseen liiketoimintaan kuuluvat toimintatavat. Lisäksi erityinen piirre Luonalaisen eettisissä periaatteissa liittyy sosiaali- ja terveysalan asiakastyön luonteeseen. Kokeneellekin ammattilaiselle tulee työssä joskus vastaan vaikeita tai ristiriitaisia tilanteita asiakkaiden elämän moninaisten tilanteiden edessä. Halusimme luoda suuntaviivat sille, miten tällaisissa tilanteissa voisi löytää eettisesti kestäviä ratkaisuja.

Me Luonassa uskomme, että ammatillinen osaaminen, työkokemus, näkemys ja työyhteisön

yhteiset keskustelut ja reflektointi luovat pohjan sille, että pystymme tavoittelemaan mahdollisimman kestäviä eettisiä ratkaisuja arkisessa työssä.

Yhdessä luodut Luonalaisen eettiset periaatteet auttavat luonalaisia tekemään työtään eettisesti silloinkin, kun yhtä oikeaa ratkaisua asiakkaan tilanteeseen ei ole olemassa.

Eettisten periaatteiden pohdinta ja juurruttaminen Luonassa jatkuu. Vuoden 2019 alussa Luonan strategialähtötilaisten ja esimiesten johdolla käydään pelimallin avulla läpi arjesta nousseita työelämän tilanteita ja pohditaan yhdessä niihin sopivia

ratkaisuvaihtoehtoja. Näiden keskustelujen jälkeen eettisiä periaatteitamme tarkennetaan ja niiden kehittäminen jatkuu.

Luonalaisen eettisissä periaatteissa halusimme kuvata meille ominaisen tavan toimia, jotta voimme olla arvojemme mukaisesti inhimillinen, rohkea, ammatillinen ja luottamuksen arvoinen.

Sote-alan osaajina meidän pitää luottaa ammatilliseen osaamiseemme, työyhteisön tukeen, työkokemukseemme ja näkemykseemme. Näiden avulla meidän on pyrittävä löytämään eettisesti kestävin ratkaisu kussakin tilanteessa asiakkaamme parhaaksi.



Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta



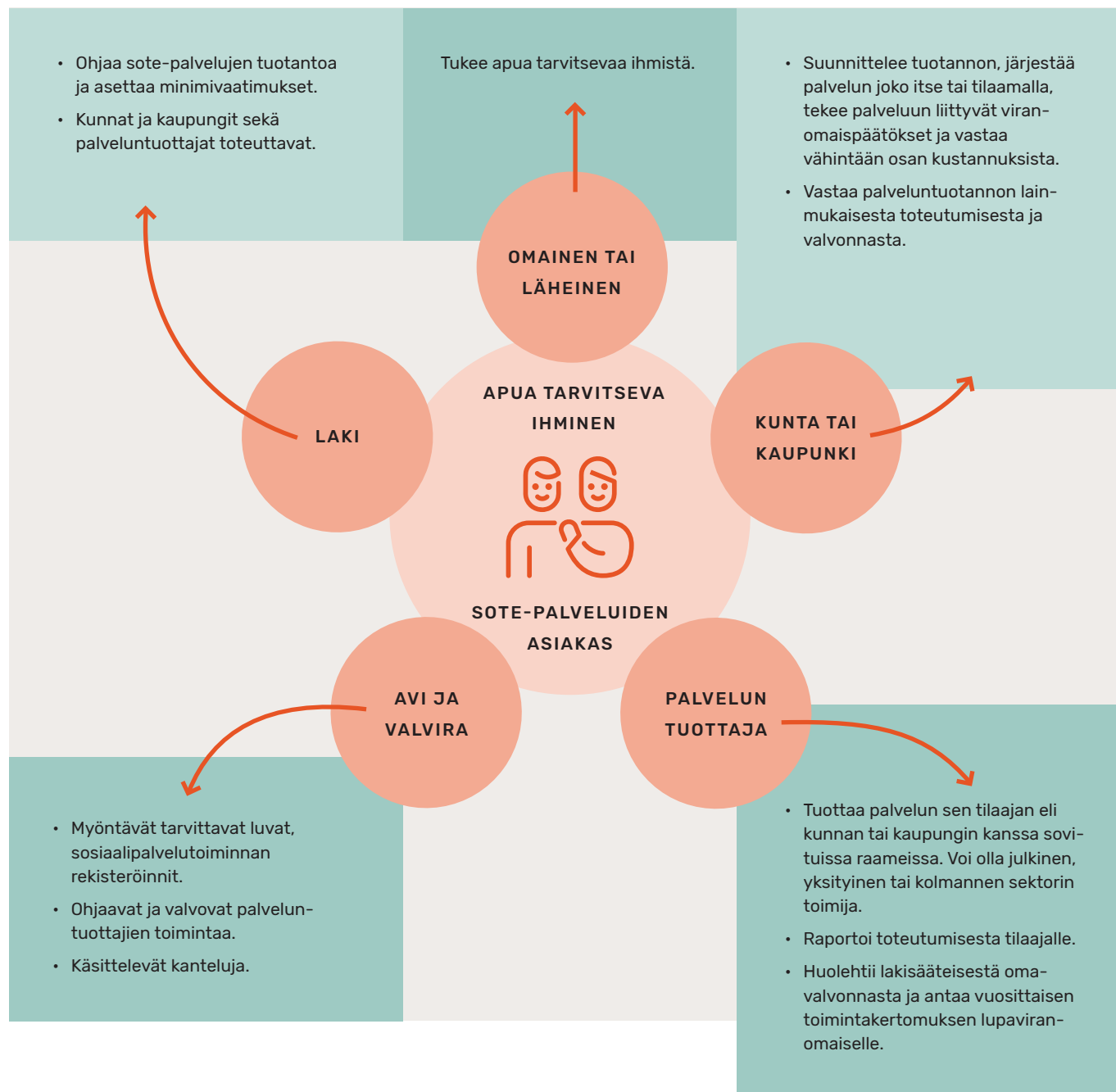
SOTE-PALVELUIDEN TOIMIJAT JA ROOLIT

Kun yhteiskunnan varoja käytetään maksuna yksityisen liiketoiminnan palveluista, niin avoin ja läpinäkyvä viestintä toiminnasta korostuu.

Sosiaali- ja terveyspalveluissa autetaan usein heikommassa asemassa olevia ihmisiä. Siksi toiminnan vastuullisuudelta odotetaan erityisen paljon. Pelkkien lakisääteisten vaatimusten tai sopimusvaatimusten toteuttaminen ei riitä. Ne luovat kuitenkin perustan koko toiminnalle, jotta toiminnan valvonta ja vastuullisuuden varmistaminen on mahdollista myös tilaajan ja avun saajan näkökulmasta.

Sote-palveluiden tuottamiseen osallistuu useita eri toimijoita. Vuoden 2018 aikana käytiin julkisuudessaakin laajasti keskustelua eri toimijoiden rooleista ja vastuista.

Sosiaali- ja terveysalan toimijoiden roolit



LAADUNHALLINTA JA TEHOKAS OMAVALVONTA

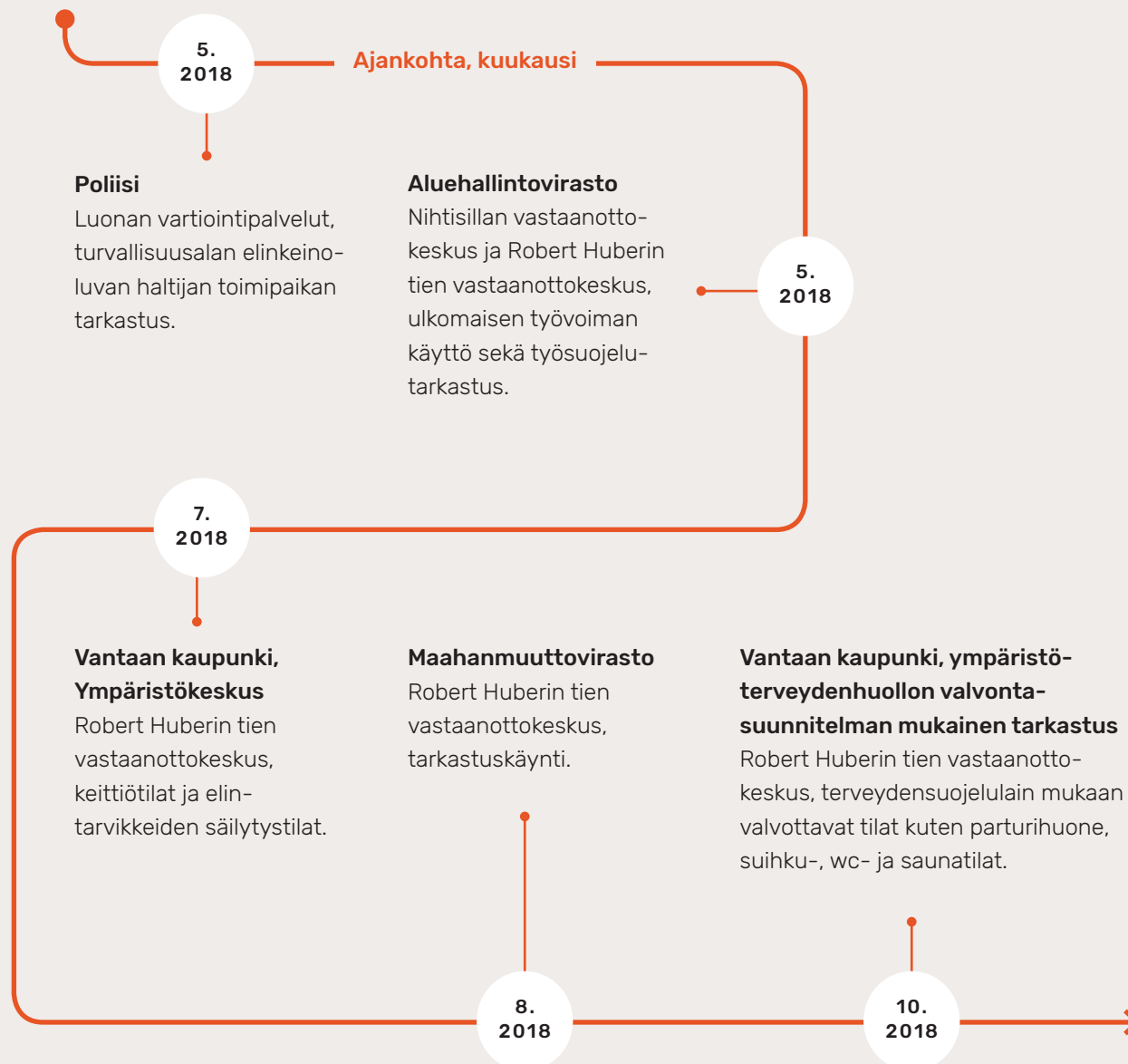
Luona toimii sosiaali- ja terveysalaa säätelevien lakien, määräysten, lupien ja sopimusten mukaisesti. Toimintaa ohjaavat ja valvovat muun muassa aluehallintovirastot, sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira, kunnat ja kaupungit, Maahanmuuttovirasto ja poliisi.

Luonan laadunhallinnan perustana on yrityksen omavalvonta. Luonan omavalvontasuunnitelmiin on kirjattu kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla valvomme toimintaamme ja tuottamiemme palvelujen laatua. Luonan omavalvonnan tarkoitus on varmistaa, että ihminen saa laadukasta ja turvallista sosiaali- ja terveyspalvelua. Luonassa omavalvontasuunnitelmat päivitetään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan useammin. Vuonna 2018 kiinnitimme omavalvontasuunnitelmien päivittämisessä erityisesti huomiota lääkehoitosuunnitelmien laatuun. Luonan liiketoiminnat ovat vastuussa omavalvonnan toimivuudesta.

Omavalvontasuunnitelmien toteutumista sekä laatua valvotaan Luonassa itsearviointien avulla. Luonassa tehtiin vuonna 2018 viisi itsearviointia, joista yksiköiden päälliköt vastasivat. Yksiköt vastaavat oman alueensa poikkeamien asianmukaisesta korjaamisesta ja raportoivat siitä liiketoiminnasta vastaavalle johtajalle.

Luonan potilasasiamiehelle ei tullut valituksia vuonna 2018, eikä palveluissamme tapahtunut po-

VIRANOMAISTEN VALVONTAKÄYNNIT LUONASSA VUONNA 2018



tilasvahinkoja. Viranomaiset tekivät yhteensä kuusi valvontakäyntiä Luonan toimintaan vuonna 2018.

Luonan henkilökuntaa osallistuu valvontakäyntiin valvovan viranomaisen toiveiden mukaisesti. Valvontakäynnin jälkeen Luonalle toimitetaan valvontaraportti, joka käsitellään kyseessä olevan liiketoiminnan ohjausryhmässä. Valvontaraportin pohjalta sovittuja korjaavia toimenpiteitä valvovat liiketoiminnasta nimetyt vastuuhenkilöt, jotka raportoivat sovittujen toimenpiteiden etenemisestä ohjausryhmälle sekä valvontakäynnin tehneelle taholle. Raportti ja sen aiheuttamat mahdolliset toimenpiteet käsitellään myös työyhteisössä.

Kaikki vuonna 2018 tehdyt valvontakäynnit kohdistuivat vastaanottokeskustoimintaan. Valvontakäynneissä ei löytynyt vakavia poikkeamia. Saimme joitain ohjeistuksia, jotka liittyivät kiinteistöihin tai niiden varustukseen sekä työaikaohjeistusten tarkennukseen.

Luonan vastaanottokeskusten toiminnasta tehtiin eri viranomaisille kolme hallintokantelua. Annettujen selvitysten pohjalta kanteluista ei seurannut toimenpiteitä. Lisäksi neljään vastaanottorahaan liittyvään hallintopäätökseen haettiin muutosta, joista kolmen käsittely on rauennut ja yhden kohdalla prosessi on kesken.

TIETOTURVAN KEHITTÄMINEN

Toukokuussa sovellettavaksi tullee EU:n yleiseen tietosuojasetukseen (GDPR) liittyen määrittelimme Luonan liiketoiminnan prosesseja sekä potilas- ja henkilötietojen käsittelyä yrityksessä. Yli 90 prosenttia luonalaisista osallistui aiheeseen liittyvään verkkokoulutukseen. Tarkistimme ja päivitimme erilaisia toimintaamme liittyviä ohjeita ja sopimuksia, kuten salassapito- ja vaitiolositoumuksia sekä tietoturvaohjeita.

Luonan toiminnasta ei tullut valituksia asiakkaiden yksityisyyden suojan rikkomiseen tai asiakastietojen häviämiseen liittyen vuoden 2018 aikana.

YMPÄRISTÖASIOIDEN KEHITTÄMINEN

Luonan ympäristöpolitiikan ja -toiminnan tavoitteena on ympäristön turmeltumisen estäminen, välittömien ja välillisten haitallisten ympäristövaikeutusten vähentäminen sekä kestävän kehityksen periaatteiden huomioiminen kaikessa toiminnassa.

Luonan vastuullisuustyön merkittävimmät ympäristönäkökohdat liittyvät kiinteistöjen aiheuttamaan energian- ja vedenkulutukseen, jätehuoltoon ja liikkumisesta aiheutuviin päästöihin. Haluamme jatkossa myös kiinnittää huomiota esimerkiksi järjestämiemme tilaisuuksien tarjoilujen ekologisuuteen ja ruokahävikin vähentämiseen. Vastaanottokeskuksissa tehtävämme on jatkossa

valistaa ja kannustaa asukkaitamme ympäristöystävälliseen elämäntapaan, kuten kannustamme yhteistyökumppaneita ja luonalaisiakin.

Vuonna 2018 aloitimme ympäristöasioiden systemaattisen kehittämisen. Jatkamme konkreettisten tavoitteiden ja ohjeiden työstöä yhdessä vuonna 2019. Vedenkulutuksen vähentämisessä saavutimme hyviä tuloksia asentamalla vastaanottokeskusten kiinteistöihin suihkujen säästökahvat sekä etäseurantaan kytketyn vuotohälytysjärjestelmän. Näin vedenkulutus väheni vuositasona yli 13 000 m³ eli keskimäärin 30 prosenttia edelliseen vuoteen verrattuna.

TOIMITUSKETJUN VASTUULLISUUS

Luonassa edellytämme palveluntarjoajilta ja yhteistyökumppaneiltamme joko tilaajavastuu.fi-palveluun kuulumista tai vastaavan dokumentoinnin toimittamista niin, että tilaajavastuulain mukaiset velvoitteet täyttyvät.

Oman toimintamme laadunhallinnan ja omavalvonnan lisäksi olemme ulottaneet valvontaa myös kumppaneihimme Tampereen Kotitorilla. Luonalla on sopimus seitsemäntoista eri palvelutuottajan kanssa, jotka tuottavat kotihoidon palveluja. Käymme heidän omavalvontasuunnitelmansa läpi vuosittain, ja teemme lisäksi pistokokein tapahtuvaa valvontaa tarpeen mukaan.

Luonan palvelulupauksen mittarit

HOIDON JA PALVELUIDEN SAATAVUUS

Luonan palvelulupaus on, että oikea ihminen on oikeassa hoidossa tai palvelussa oikeaan aikaan.

Eri asiakasryhmiemme ja tilaaja-asiakkaiden sopimusten palvelulupausten toteutumista mitataan monin eri mittarein. Useissa sopimuksissa tavoitteet ja seuranta ovat määrällisiä ja numeerisia. Sopimusten toteutuminen raportoidaan tilaajalle heidän pyytämällään tavalla. Tyypillinen mittausaikaväli on yksi kuukausi. Koska mittaaminen on palvelutapahtumissa usein määrällistä, me Luonassa pidämme tärkeänä mitata myös asiakaskokemusta ja sen laatua, vaikkei sitä erikseen edellytetä.

Viereisessä kuvassa esitellään Luonan palvelulupauksen mittarit.

* Eri sopimuksissa tavoitetasot vaihtelevat 80–90 vastausprosentin välillä. Taulukossa on ilmoitettu kaikkien sopimusten laskennallinen keskiarvo vuosina 2017–2018.

HOIDON TARPEEN ARVIOINTI, NEUVONTA JA OHJAUSPALVELUN VASTAUSPROSENTTI

TAVOITE
85%

*** 86%**
TOTEUTUMA 2018

88%
TOTEUTUMA 2017

TAMPEREEN KOTITORIN NEUVONTAPALVELUN RATKAISUPROSENTTI (ASIA RATKAISTIIN HETI PALVELUTAPAHTUMAN YHTEYDESSÄ)

TAVOITE
95%

96%
TOTEUTUMA 2018

97%
TOTEUTUMA 2017

KRIISIMAJOITUKSEN JÄRJESTYMINEN

TAVOITE
24_h
SISÄLLÄ

100%
TOTEUTUMA 2018

100%
TOTEUTUMA 2017

ENSIMMÄINEN ARVIOINTIKÄYNTI PÄIHDEKATKON ASIAKKAILLE

TAVOITE
1
ARKIPÄIVÄN
SISÄLLÄ

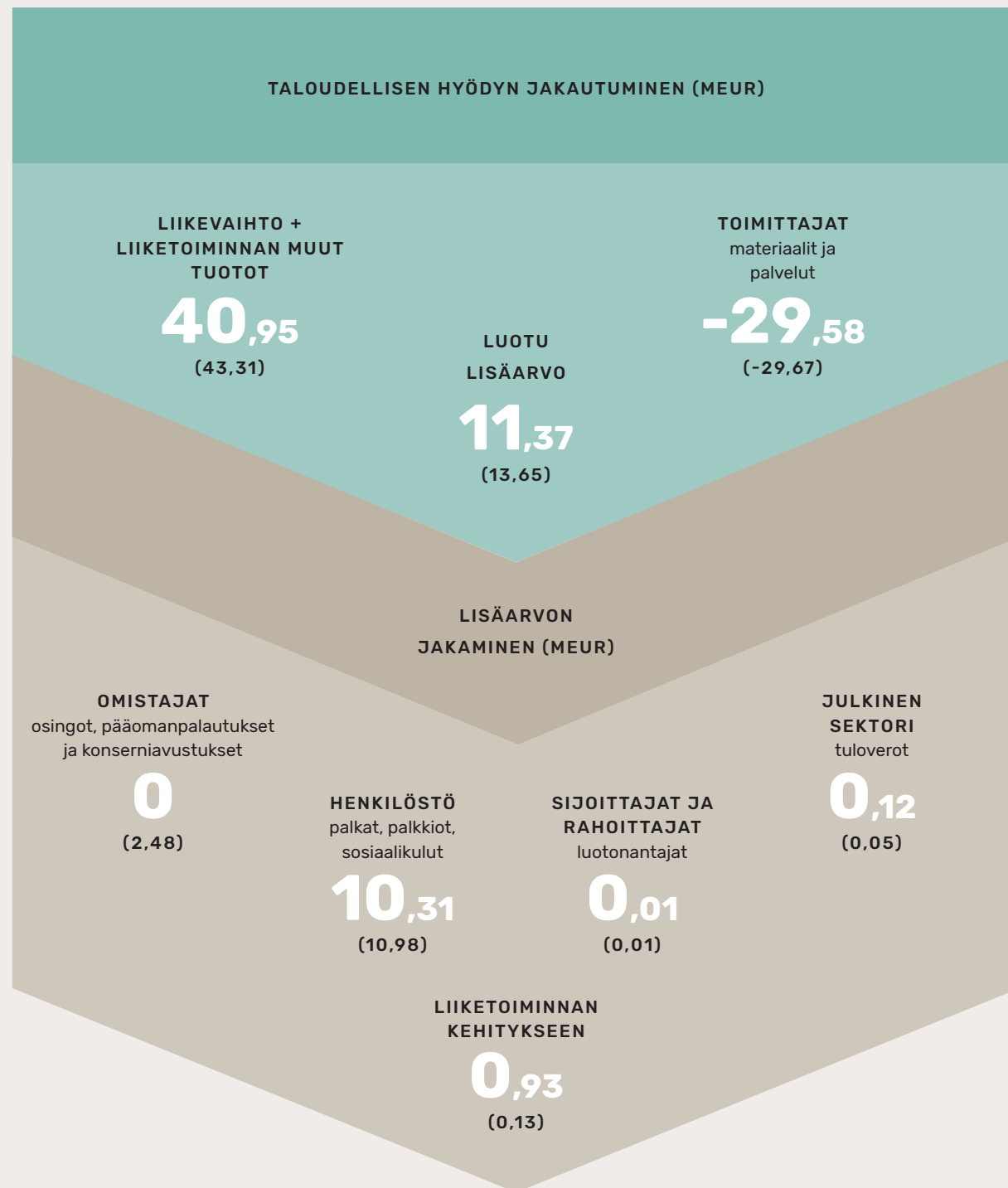
100%
TOTEUTUMA 2018

100%
TOTEUTUMA 2017

LÄPINÄKYVÄ TALOUDELLINEN RAPORTOINTI

Läpinäkyvä taloudellisten vaikutusten verojalanjäljen raportointi on keskeinen osa Luonan vastuullisuusohjelmaa ja raportointia. Toiminnan keskeiset rahavirrat on kuvattu vieressä olevassa taulukossa.

Luona työllistää oman henkilökuntansa lisäksi monia palveluntuottajia tilaamalla heiltä palveluita ja siten työllistään muun muassa monia paikallisia pienyrittäjiä. Vuonna 2018 Luona käytti ulkopuolisten palveluiden ostamiseen noin 12,3 miljoonaa euroa, työllistään noin 50 erilaista palvelun- ja tavarantoimittajaa. Suurin osa ulkopuolisista palveluista koostuvat integraatiopalveluiden palveluntuottajista, teknologiapalveluista ja -tuotteista sekä majoituspalveluista. Esimerkiksi vuoden 2018 aikana Luona käytti ulkopuolisten palveluiden hankintaan Tampereen Kotitorin integraatiopalveluissa 6,3 miljoonaa euroa työllistään noin 30 paikallista pienyrittäjää.



LUONAN VEROJALANJÄLKI

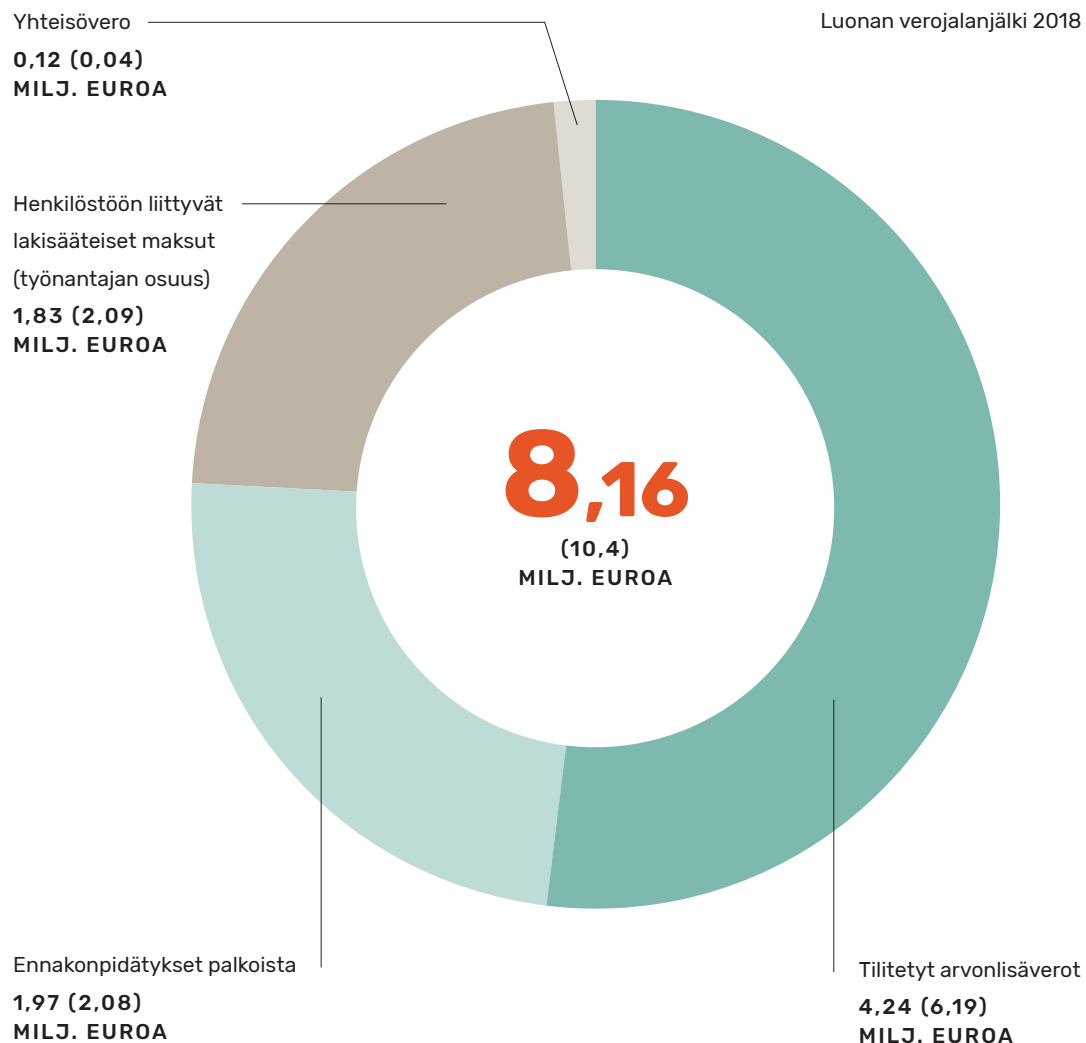
Luona noudattaa verojen ja veroluonteisten maksujen maksamisessa, keräämisessä ja raportoinnissa Suomen vallitsevaa lainsäädäntöä. Luonan toiminnasta maksetaan verot Suomeen. Verojen ja veroluonteisten maksujen maksaminen siihen maahan, jossa palvelut tuotetaan, on osa vastuullisuuttamme samoin kuin läpinäkyvä verojalanjäljen raportointi. Merkittävä osa Luonan tuottamista palveluista kustannetaan verovaroin.

Verojalanjäljellä tarkoitetaan yrityksen liiketoiminnasta yhteiskunnalle kertyviä verotuloja ja veronluonteisia maksuja. Välittömien ja välillisten verojen lisäksi Luonan verojalanjäljessä on raportoitu työntekijöiden palkoista pidätetyt ennakonpidätykset sekä työeläkevakuutus-, työttömyysvakuutus-, ryhmähenkivakuutus- ja sosiaaliturvamaksut.

Tämän raportin verojalanjälki kattaa sellaiset verot ja veronluonteiset maksut, joissa Luonalla on lakisääteinen velvoite maksaa tai kerätä kyseinen vero tai maksu. Sen sijaan sellaisia veroja, jotka sisältyvät tuotteen tai palvelun ostohintaan tai joista Luonalla ei ole lakisääteistä ilmoitusvelvollisuutta, ei ole sisällytetty yhteenvedon tietoihin.

Verot ja maksut on luokiteltu verolajeittain. Kaikki luvut koskevat Suomea ja Luona maksaa kaikki verot ja veroluonteiset maksut Suomeen. Luona on osa monialaista Bravedo-konsernia. Luonan vuonna 2017 antaman konserniavustuksen myötä Barona Group (nykyinen Bravedo-konserni) teki saadun avustuksen verran enemmän tulosta ja yhtiötä myös verotetaan tehdyn tuloksen perusteella.

Luonan verojalanjälki 2018 (2017)





Tampereen Kotitori – palveluiden integraatio ikäihmisen arjen avuksi

Tampereen Kotitori on ikäihmisen arjen avuksi luotu monipuolinen neuvontapiste ja virtuaalinen palvelukonsepti, jossa erilaisia kotona asumista tukevia palveluita ja tuotteita on koottu yhteen paikkaan helposti saataville.

Tampereen Kotitorilla on tarjolla palveluita, joita tuottavat julkinen, yksityinen ja kolmas sektori. Luona toimii Kotitorilla palveluintegraattorina sekä palvelun tuottajien hallinnoijana, ja on ollut mukana kehittämässä sen toiminta-ajatusta jo vuodesta 2009 lähtien. Kotitori on rakennettu Sitran kehittämän Palvelutori-mallin pohjalta.

Vuonna 2014 konsulttiyritys KPMG selvitti Sitran toimeksiannosta Kotitori-mallin kustannusvaikutuksia tilaajalle eli Tampereen kaupungille. Tämän selvityksen perusteella Kotitori tuo tilaajalleen vuosittain 5,4 miljoonan euron säästöt. Säästöjä tulee

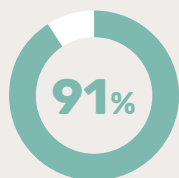
muun muassa alhaisemmista kotihoidon kustannuksista alueella, kaupungin oman kotihoidon toiminnan tehostumisesta ja keskimääräistä pienemmästä erikoissairaanhoidon tai vuodeosaston käytöstä.

Tämän lisäksi Nordic Healthcare Groupin (NHG) vuonna 2017 toteuttaman selvityksen mukaan Kotitorin asiakkaat pystyvät asumaan omassa kodissaan pidempään, ja siirtyvät säännöllisen kotihoidon tai tehostetun palveluasumisen palveluiden piiriin keskimääräistä myöhemmin. Tästä johtuen Tampereen kaupunki säästää laskennal-

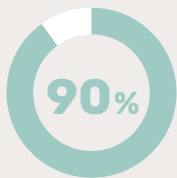
lisesti 3,4 miljoona euroa vuodessa. Yhdessä näiden tutkimusten tulokset osoittavat Tampereen kaupungin säästävän laskennallisesti vuosittain 7,7 miljoonaa euroa Kotitori-mallin avulla.

Tampereen kaupungin vuosittain tekemän asiakastyytyväisyyskyselyn mukaan Kotitorin asiakkaat ovat pitkään olleet erittäin tyytyväisiä sen laadukaaseen ja ratkaisuhakuiseen toimintaan. Vuonna 2018 Kotitorilla käyneiden ihmisten asia pystyttiin ratkaisemaan heti palvelutapahtuman yhteydessä 96 prosentissa tapauksista ja asiakaskokemusta kuvaava NPS oli 72.

LUONAN TUOTTAMAN TAMPEREEN KOTITORIN PALVELUN MITTAREITA



2018



2017

PUHELINNEUVONNAN
VASTAUSPROSENTTI

11 012

2018

9 897

2017

PUHELUJEN MÄÄRÄ



2018



2017

KESKIMÄÄRÄINEN
PUHELUN VASTAUSAIKA
(SEKUNTIA)

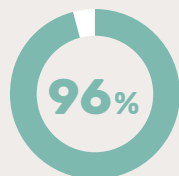
2 815

2018

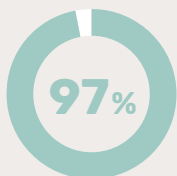
4 265

2017

NEUVONTAPISTEESSÄ KÄYNEIDEN
IHMISTEN LUKUMÄÄRÄ



2018



2017

YLEISEN NEUVONNAN OSALTA
ASIAT RATKAISTIIN HETI
PALVELUTAPAHTUMAN YHTEYDESSÄ

Tampereen Kotitori palvelee:

KOHDERYHMÄ:
IKÄIHMISET JA HEIDÄN OMAISENSA
TAMPEREEN JA ORIVEDEN ALUEELLA

YLI 75-VUOTIAITA NOIN

20 900

HENKILÖÄ

KOTITORIN HOITAMAN
VÄESTÖVASTUUALUEEN
ASIAKASOHJAUksen ASIAKKAAT SEKÄ
TUKIPALVELUJA SAAVAT ASIAKKAAT:

NOIN

850

HENKILÖÄ

TAMPEREEN KAUPUNKI SÄÄSTÄÄ
KOTITORI-MALLILLA VUOSITTAIN

7,7

MILJOONAA EUROA

(LÄHDE: KPMG 2014, NHG 2017)



Vastuu luonalaisista



JOHTAMINEN LUONASSA

Vastuu luonalaisista on sekä työnantajavastuuta että myös työntekijävastuuta. Kaikki yhdessä luomme yhteisen työskentelykulttuurin. Siksi yksi keskeisimmistä johtamisemme kehittämisen osa-alueista on #luonaote eli yhteisen kulttuurin luominen. Yhden yrityskulttuurin vahvistaminen ja kehittäminen on ollut yksi tärkeimpiä kehityskohteitamme vuonna 2018.

Luonan johtamisfilosofia lähtee siitä, että työhyvinvointi, arvostus ja työn merkityksellisyys tuottavat myös korkeaa laatua asiakastyöhön. Tämä luo pohjan yhtiön kannattavalle ja vastuulliselle kasvulle sekä todellisuuteen pohjaavan hyvän maineen rakentumiselle ja menestykselle.

TIETOA LUONALAISISTA

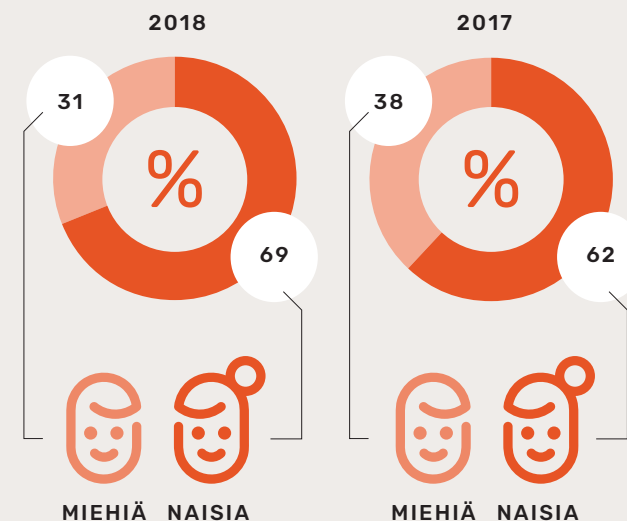
Vuoden 2018 aikana henkilöstössämme tapahtui joitain muutoksia. Luona Arviointi -palveluihin rekrytoitiin lisää sairaanhoitajia ja terveydenhoitajia kasvaneen kysynnän seurauksena. Kokonaisuudessaan luonalaisia oli 8 prosenttia vähemmän kuin edellisenä vuonna johtuen pääasiassa vastaanottokeskustoiminnassa tapahtuneista muutoksista.

Vuoden aikana erityisesti sosiaalihjaajien, asiakasohjaajien ja ohjaajien henkilöstömäärä väheni. Tämä liittyy vastaanottokeskustoiminnassa tapahtuneisiin muutoksiin sekä sairauspoissaolojen merkittävään vähenemiseen vuoden aikana. Maahanmuuttoviraston päätöksestä Siikajärven vastaanottokeskus suljettiin kesällä, minkä vuoksi Luonassa käytiin yhteistoimintaneuvottelut. Kaikille halukkaille Siikajärven vastaanottokeskuksessa työskenteleville löydettiin töitä Luonan muista vastaanottokeskuksista. Lisäksi loppuvuodesta valmistelimme liiketoimintakauppaa, jossa Luonan vartijat siirtyivät Avarn Security -vartiointiyrityksen palvelukseen.

Tarvittaessa töihin kutsuttavien työsopimusten määrä nousi Luonassa vuoden aikana. Muutos liittyy kehitystoimenpiteisiin sijaistamistoiminnan parantamiseksi. Tarvittaessa töihin kutsuttavien sopimuksella oli myös useita passiivia keikkalaisia, jotka eivät tehneet keikkaa Luonalle, mutta jotka olivat laskennallisesti osa luonalaista sijaispoolia. Saimme vuoden aikana lisättyä aktiivisia keikkalaisia, jolloin sairastapauksissa sijaisten saaminen oli helpompaa. Siksi myös luonalaisten kuormittuneisuus laski vuoden aikana.

HENKILÖSTÖMÄÄRÄ

vuoden lopussa,
vakituudessa työsuhhteessa



**HENKILÖSTÖMÄÄRÄ VUODEN LOPUSSA,
JAKO RYHMITTÄIN**

2018

2017

sosiaaliohjaajat, asiakasohjaajat, ohjaajat

68 94

sairaanhoitajat, terveydenhoitajat

60 44

vartijat

44 48

johto, esimiehet, tukitoiminnot

30 31

suomen kielen opetus

4 6

tarvittaessa töihin kutsuttavien työsopimuksella
terveydenhoitajat, sairaanhoitajat, sosionomit, lähihoitajat

72 42



#LUONAOTE-YRITYSKULTTUURIN VAHVISTAMINEN JA KEHITTÄMINEN

Yrityskulttuurimme eli #luonaote kuvaa tapaamme tehdä työtä yhdessä: tartumme toimeen ja kohtaamme ihmisen koko persoonallamme. Yrityskulttuurissamme keskiössä on aina ihminen, joko

kollega, avun tarpeessa oleva asiakas tai yhteistyökumppani. #Luonaotteessa haluamme vaalia avointa kohtaamista, ratkaisuhakuisuutta ja yhteistä vastuuta liiketoiminnan kasvaessa. Motto-
namme on #luonaote – tunnet sen jo kättelyssä.

***”Mottonamme on #luonaote
– tunnet sen jo kättelyssä.”***



Avoimesti kohdaten

Kysymme, kuuntelemme, kommunikoimme ja kannustamme avoimesti ja läpinäkyvästi salassapitomääräykset huomioiden.

Kohtaamme persoonallisesti ja inhimillisesti omana itsenämme, toisiamme arvostaen.

Uskallamme epäonnistua luottaen, että opimme virheistämme.



Vastuullisesti kasvaen

Mittaamme säännöllisesti työmme vaikuttavuutta ja vastuullisuutta sekä teemme sitä näkyväksi.

Osallistamme rohkeasti sidosryhmiä kehitykseen ja vastaamme omasta tontistamme kunnianhimoisesti.

Toimimme suunnitelmallisesti, ammattimaisesti ja tehokkaasti.



Ratkaisuhakuisesti toimien

Haluamme uudistaa ja uudistaa työtämme yhdessä edelläkävijyyden toteuttamiseksi joka päivä.

Rohkenemme kyseenalaistaa ja ajatella uudella tavalla, esitämme ratkaisuja tehdä toisin.

Arvioimme asiakkaan tilaa ratkaisukeskeisesti ja huomioimme aina asiakkaan koko polun.

#LUONAOTE-YRITYSKULTTUURIN KEHITTÄMINEN VUONNA 2018

Ajankohta

Q1

Tärkeimmät toimenpiteet:

Benchmark sellaisten yritysten kanssa, jossa yrityskulttuuria oli kehitetty innovatiivisesti.

Tärkeimmät toimenpiteet:

Yhteisen näkemyksen muodostaminen halutusta yrityskulttuurista, ja #luonaotteen kulmakivien määrittely johdon ja avainhenkilöiden kanssa.

Q2

Q3

Tärkeimmät toimenpiteet:

Lähtötilanteen selvittäminen ja #luonaote-indeksin ensimmäinen mittaust. Kyselyn kohderyhmänä olivat kaikki luonalaist.

Tärkeimmät toimenpiteet:

#Luonaotteen kulmakivien vahvistaminen Luonan strategialähtötiläiden kanssa. Pelillistämisen menetelmän pilotointi yrityskulttuurin kehittämiseksi yhdessä avainhenkilöiden ja strategialähtötiläiden kanssa. Menetelmän kehittäminen saadun palautteen avulla ja #luonaotteen jalkauttamisen suunnittelu vuodelle 2019.

Q4

Vuonna 2018 määrittelimme yhdessä #luonaoteelle tavoitetilan ja ryhdyimme systemaattisesti mittaamaan sen toteutumista arjessa #luonaote-indeksiä käyttäen. Ensimmäisessä mittauksessa vaihteluväli eri toimipisteiden välillä oli suuri. Hyvä työhyvinvointi ja korkea henkilöstötyytyväisyys olivat yhteydessä siihen, miten #luonaotteen koettiin toteutuvan arjessa.

#Luonaote-indeksi oli 3,8 asteikolla 1–5. Mittausta tehdessä emme olleet viestineet vielä riittävästi siitä, mitä #luonaote meillä tarkoittaa, siten lukema oli lähtötaso sille, miten tavoiteltu yrityskulttuuri meillä näkyy.

#LUONAOTE-INDEKSI

Ensimmäinen mittaus:

3,8

(arviointi välillä 1–5)

Tulosten perusteella päätettiin kehittämisen painopistealueista vuodelle 2019. Painopisteiksi valikoituivat #luonaotteen toteutuminen esimiestyössä ja asiakaskohtaamisessa. Kehitystyössä keskeinen merkitys on sillä, miten #luonaotteen tavoitetilaa rakennetaan ja keskustellaan yhdessä kaikkien luonalaisten kanssa.

LUONAN HENKILÖSTÖTYTYTYVÄISYYS-KYSELY

Mittamme hyvinvointimme tilaa kaksi kertaa vuodessa tehtävällä henkilöstötyytyväisyyskyselyllä.

Vuonna 2018 henkilöstötyytyväisyys pysyi pitkälti edellisvuoden tasolla ollessa 3,74, kun se vuonna 2017 oli 3,73. Vaikka useassa asiassa kehityimme positiivisesti, niin asettamaamme tavoitteeseen henkilöstötyytyväisyyden kokonaisarvoksi 3,8 emme vuoden aikana päässeet.

Henkilöstötyytyväisyystutkimuksen mukaan luonalaiset kokivat, että edellytykset onnistua omassa työssä ovat nousseet. Lisäksi Luona nähdään edelläkävijänä, jossa kehittyminen ja eteenpäinmeno korostuvat vastauksissa. Luonalaiset ovat verrokkirytysten tutkimustuloksiin verrattuna keskiarvoa tyytyväisempiä siihen, miten tasa-arvoisesti ja oikeudenmukaisesti heitä kohdellaan, vaikka yksiköiden välinen vaihtelu on suurta. Luonaa suosittelevien osuus nousi 9 prosenttia edellisvuodesta, eli vuonna 2018 Luonaa suosittelee työnantajana 82 prosenttia luonalaisista.

Esimiesviestintä ja työilmapiiri olivat kaksi merkittävintä osa-aluetta, jossa tulokset eivät saavuttaneet edellisen vuoden tasoa.

Henkilöstötyytyväisyystutkimusten tulokset käydään Luonassa läpi johdossa, hallituksessa ja kaikissa yksiköissä. Tulosten perusteella päätimme lisätä viestintää kaikilla organisaatiomme tasoilla, ja siten vahvistaa yhteistä suuntaamme. Esimiestyön

kehittäminen on Luonan jokavuotisen valmennuskalenterin pääaihe. Lisäksi jokaisessa yksikössä sovitaan yksikkökohtaisten tulosten perusteella omista kehityskohteista.

***Nostimme Luonan
houkuttelevuutta työnantajana
luonalaisten silmissä.***



TYÖHYVINVOINTI JA TYÖTURVALLISUUS

Sosiaali- ja terveysalan työ on fyysisesti ja henkisesti kuormittavaa. Vastuullisuusohjelmamme mu-

kaisesti kaikille luonalaisille on tavoite- ja kehityskeskusteluissa määritelty oma henkilökohtainen hyvinvoinnin tavoite. Henkilöstötyytyväisyyskyselyymme vastanneista luonalaisista 80 prosenttia kertoi, että tämä tavoite on määritelty. Tämä tulos jää vastuullisuusohjelman mukaisesta tavoitteesta, joka on yli 90 prosenttia.

Henkilökohtaiset hyvinvoinnin kehittämisen tavoitteet vaihtelivat, mutta liikunta, uni ja ravinto sekä oman työn rajaamiseen ja työyhteisötaitojen kehittäminen olivat yleisiä kehittämiskohteita.

***Paransimme luonalaisten
hyvinvointia ja vähensimme
kuormittavuutta. Työ näkyi
etenkin sairauspoissaolojen
vähentymisenä.***



Sairauspoissaolot vähenivät vuonna 2018 verrattuna edelliseen vuoteen. Vahva esimiestyön kehittäminen, osa-aikaisten sairauslomien hyödyntäminen työterveyshuollon ja työnantajan yhteistyönä ja luonalaisten omien hyvinvointitavoitteiden toteutumisen tukeminen nähdään asioina, jotka ovat edistäneet hyvinvointia ja vähentäneet sairastavuutta.

Työturvallisuuden suurin riskitekijä on työn psykosiaalinen kuormittavuus, jota hallitaan ensisijaisesti hyvän johtamisen ja työterveyshuollon toimenpiteiden avulla. Lisäksi Luonassa on käynnissä 14 työnohjausryhmää, joissa reflektoidaan omaa työtä ja kehitetään taitoja oman työn rajaamiseen.

Aloitimme tapaturmataajuuden mittaamisen vuonna 2017. Vuonna 2017 poissaoloon johtaneiden tapaturmien (LTA) tapaturmataajuus oli 53, ja vuonna 2018 taajuus oli 15. Poissaoloon johtaneista tapaturmista 80 prosenttia sattui vastaanotto-keskuksissa työskenteleville vartijoille. Tyypillisiä tapaturmia ovat esimerkiksi venähdysvammat tai kolhut ja ruhjeet. Vuoden 2018 panostimme vartijoiden koulutukseen kehittämällä muun muassa puhejudon taitoja. Lisäksi toteutimme erilaisia voimankäytön kertauskoulutuksia ja harjoituksia.

Puutuimme tapaturmien riskitekijöihin. Tapaturmataajuus laski merkittävästi vuoden aikana.



Vastaanottokeskustyössä ja asiakkaiden kotona työskennellessä on huomioitava myös fyysisten väkivaltatilanteiden uhka. Uhkatilanteisiin varaudutaan varaudutaan turvallisuussuunnitelmalla, jossa linjataan toimintaohjeet uhkatilanteisiin. Luonassa toteutetaan säännölliset vaaranarvioinnit vähintään kerran vuodessa sekä tehdään turvallisuusarvioinnit vastaanottokeskuksiin. Työntekijöiden henkilökohtaista turvallisuutta lisätään hätäpainikejärjestelmän ja radiopuhelinten avulla tarvittaessa.

Työturvallisuuden havaintoja kirjataan turvallinenyritys.fi -portaaliin. Sen avulla seuraamme luonalaisten ja asiakkaidemme turvallisuutta ja erilaisia työsuojelun ja työturvallisuuden piiriin kuuluvia asioita. Kaikki luonalaiset voivat ilmoittaa turvallisuuteen liittyviä puutteita, havaintoja tai poikkeamia tämän järjestelmän kautta. Ilmoitukset

kirjataan, ne käsitellään, ja tarvittavien korjaavien toimenpiteiden jälkeen asia kuitataan valmiiksi. Prosessista vastaavat yksiköiden esimiehet.

LUONALAISTEN SITOUTUNEISUUS JA AMMATILLISUUS

Luonan strategian toteuttaminen vaatii kaikilta luonalaisilta jatkuvaa ammatillisen osaamisen vahvistamista. Tavoitteenamme vuonna 2018 oli, että jokainen luonalainen kehittyy keskimäärin neljä päivää vuodessa erilaisissa valmennuksissa, koulutuksissa, seminaareissa tai kehittämispäivillä. Ylitimme tavoitteen, sillä asiakastyössä työskentelevien luonalaisten koulutuspäivien lukumäärä oli keskimäärin 4,1 päivää ja kaikkien luonalaisten osalta keskimäärin 4,3 päivää vuoden 2018 aikana.

Vuoden 2018 aikana luonalaisten koulutusten aiheita olivat muun muassa esimiestyö, digitaalisuus sote-alalla, omasta hyvinvoinnista huolehtiminen ja työn rajaaminen, erilaiset substanssiosaamisen valmennukset ja ruotsin kielen keskusteluryhmät.





CASE

Sosiaaliohjaaja Kiki Tyvi: työkierrolla luonalaiseksi moniosaajaksi

Sote-alan muuttuva toimintaympäristö haastaa meitä jatkuvasti kehittämään osaamistamme erilaisin tavoin. Sisäinen työkierto on Luonassa yksi tapa vahvistaa luonalaisten ammatillista osaamista, syventää työn merkityksellisyyttä sekä luoda uusia työkaluja, yhteistyötä ja verkostoja luonalaisten kesken.

Yksi työkierrossa olevista luonalaisista on sosiaaliohjaaja Kiki Tyvi. Hän työskentelee Luonan vastaanottokeskuksessa, missä työhön kuuluu muun muassa turvapaikanhakijoiden ohjaaminen heidän arjessaan. Keväällä 2018 Kiki siirtyi työkierron myötä sosiaaliohjaajaksi Luonan kotiin tuotaviin palveluihin työskentelemään kuntien sosiaalitoimen asiakkaiden kanssa.

”Sain työkierron kautta uusia työkaluja sosiaalialan työhön, erityisesti näkökulmia asunnotomuuden taustasyihin. Se on opettanut myös monialaista yhteistyötä ja tarjonnut verkostoitumismahdollisuuksia. Tunnen nyt sosiaalialan palveluverkostoa aiempaa paremmin”, Kiki Tyvi kuvaa kokemuksiaan.

VUONNA 2018 TÄYTIMME YHTEENSÄ

60

**AVOINTA TEHTÄVÄÄ
SISÄISEN TYÖKIERRON KAUTTA.**

TÄMÄ ON

43%

**LUONASSA VUONNA 2018
AVATUISTA TYÖPAIKOISTA.**

Tyvi arvioi, että palatessaan aikanaan takaisin tehtäviinsä Luonan vastaanottokeskukseen, hän pystyy aiempaa paremmin tukemaan turvapaikanhakijoita heidän arjessaan. Työkierrossa hankittu osaaminen mahdollistaa vastaanottokeskuksessa asuvien turvapaikanhakijoiden kuntaan siirtymiseen liittyvän polun kehittämisen.



Työkierto: määräraikaisten tehtävien täyttäminen sisäisessä haussa esimerkiksi silloin, kun joku luonalainen on pois perhevapaan vuoksi. Työkierto vahvistaa ja monipuolistaa työntekijän osaamista, tarjoaa uusia työkaluja ja verkostoja sekä syventää työn merkityksellisyyttä.

”Luonassa viihtyvät parhaiten sellaiset sote-alan ammattilaiset, jotka ovat rohkeita ja haluavat tehdä työtään vaikuttavasti. Täällä on mahdollista vaikuttaa omaan työhön ja sen kehittämiseen on tilaa.”

– Kiki Tyvi, sosiaaliohjaaja, Luona Oy



Edelläkävijyys toimialalla



#Soteäly syntyy, kun inhimillinen kohtaaminen ja ammattitaito yhdistetään uusimpaan teknologiaan.

Luonan tavoite on olla sosiaali- ja terveysalan edelläkävijä. Emme tyydy olemassaoleviin toimintatapoihin, vaan haemme jatkuvasti uusia, vaikuttavampia, tehokkaampia ja kestävämpiä ratkaisuja, sillä väestön ikääntyminen, huoltosuhteen heikkeneminen ja kasvavat sote-kustannukset vaativat tätä. Olemme asettaneet tuotettujen palveluiden yhteiskunnallisen vaikutuksen Luonan yhdeksi tehtäväksi liiketoimintatehtävämme rinnalla. Tämä tarkoittaa myös sitä, että teknologia on otettava entistä vahvemmin osaksi sote-palveluja, yhdistettynä inhimilliseen kohtaamiseen.

Luonassa näemme, että teknologian ohella innovatiivisuutta ja uusia ratkaisuja on haettava yhdessä loppuasiakkaiden ja palveluja meiltä tilaavien organisaatioiden ja kumppaneiden kanssa. Tällä tavalla saamme kaikkien osaamisen käyttöön ja eri toimijoiden näkökulmat huomioitua. Tämä vaatii yhteistä aikaa, keskinäistä luottamusta ja avointa vuorovaikutusta.

Pidämme tärkeänä, että apua tarvitsevan ihmisen ääni saadaan kuuluviin sote-palveluja kehitettäessä. Me pyrimme tuomaan sitä kuuluviin niiden luonalaisten kautta, jotka ovat palvelujamme

käyttävien ihmisten kanssa tekemisissä päivittäin arjessa. Siksi haluamme ottaa luonalaisten vahvemmin mukaan myös palveluiden ja ratkaisujen kehittämiseen.

#SOTEÄLY – UUSIN TEKNOLOGIA JA INHIMILLINEN KOHTAAMINEN

Luona aloitti #soteäly-ohjelman vuonna 2018 edistämään Luonan palveluiden digitalisaatiota. Ohjelman tavoitteena on yhdistää inhimillinen kohtaaminen ja ammattitaito uusimpaan teknologiaan ja datan hyödyntämiseen. #Soteäly-ohjelman painopistealueita ovat muun muassa monikanavaisuus, tiedolla johtaminen ja vaikuttavuus.

Luonassa digitalisaatio perustuu kumppanointumiseen Bravedo-yhteisön teknologiayritysten sekä sote-toimialan teknologiatoimittajien kanssa.

#Soteäly-ohjelman pitkän aikavälin tavoite on muuttaa vakiintuneita toimintatapoja, kuten perinteistä tilaaja-alihankkija-mallia eri toimijoiden välillä ja vähentää eri sektoreiden siiloutumista. Tavoitteena on kumppanipohjaisesti toteutettu ihmislähtöinen ratkaisu, jossa digitaalisuus on olennainen ja luonnollinen osa kokonaisuutta.

AKTIIVINEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN YHDESSÄ

Vuosi 2018 oli palveluiden kehittämisen suhteen Luonassa ketterien kehityskokeilujen aikaa. Pääosa näistä hankkeista liittyi #soteäly-ohjelmaan. Hankkeita on lyhyesti listattu seuraavalla sivulla olevassa taulukossa. Sote-uudistuksen valmistelun epävarman tilanteen vuoksi erityisesti tilaaja-asiakkaidemme valmius ja mahdollisuudet kehittää ja ottaa käyttöön uusia palveluita oli hyvin rajallinen.

Nykyisten asiakkaiden osalta kehitimme ja otimme käyttöön systemaattisen toimintamallin asiakkuuksien hallintaan. Malli sisältää muun muassa säännöllisen yhteydenpidon asiakasorganisaation eri tasoille kehitysideoiden ja -tarpeiden kartoittamiseksi ja työstämiseksi.

Aloimme tuottaa entistä selkeämpiä raportteja toiminnastamme tilaaja-asiakkaillemme. Näiden perusteella aloitimme useita pilottiprojekteja, kuten etälääkärikonsultaatioiden kehittäminen, uudet verkkopohjaiset palvelut ja niihin liittyvä hoitajatuki vakuutusasiakkaillemme.

MITÄ TEHTIIN	YHTEISTYÖKUMPPANIT/ASIAKKAAT	TULOS
Perinteisen turvpuhelinpalvelun korvaaminen älykkäällä hyvinvointiteknologialla	Oulun kaupunki, 9Solutions Oy	1 500 kotona asuvaa ikäihmistä sai kotiinsa älykästä turvateknologiaa.
Data-analytiikan ja BI-ratkaisun käyttöönotto ja raportoinnin kehittäminen	Luona Arviointi -palvelun asiakkaat, D2 Solutions Oy	Läpinäkyvämpi ja tarkempi raportointi tilaaja-asiakkaille. Palvelun laadun ja asiakas-tyytyväisyyden paraneminen.
Palvelumuotoilu ja data-analytiikka	Luona Integraatio -palvelu, Tampereen Kotitori, Solita Oy	Kotitorin neuvonta- ja ohjaustoiminnan nykytilan analyysi ja kehittämis ehdotukset toiminnan parempaan tiedolla johtamiseen.
Tekoälyn kokeiluhanke liittyen hoidon tarpeen arvioinnin puhelujen kirjaamiseen	Luona Arviointi -palvelu, Gillie Oy	Automaattinen oirediagnoosiehdotus hoitajan kirjauksen perusteella puhelun käsittelyn nopeuttamiseksi ja laadun varmistamiseksi (prototyyppi).
Ohjelmistorobottiikan hyödyntämisen selvityshanke	Luona Arviointi -palvelu, Aitomation Oy	Luona Arviointi -palvelun työnkulkujen ja kirjaamisen kehityskohteiden tunnistaminen ohjelmistorobottiikan näkökulmasta.
#soteäly-koulutusohjelma	Luonan oma henkilökunta	Koko henkilökunnan kattavan digikoulutusohjelman valmistelu ja käynnistäminen.
Digilääkärikonsultaatiopalvelu	Keski-Suomen sairaanhoitopiiri, Digilääkärit Oy	Luona Arviointi -palveluun liitetyn digilääkärikonsultaatiopalvelun kehitys ja pilotointi. Palvelussa hyödynnetään älykästä hoitajalääkäri-bottia.



MITÄ TEHTIIN	YHTEISTYÖKUMPPANIT/ASIAKKAAT	TULOS
Tunnistettuihin vaikuttavuusketjuihin perustuvien liiketoimintamallien rakentaminen	Vastaanottokeskukset ja kotiin tuotavat palvelut Viitekehyksenä Sitra Vaikuttavuuden kolme Boot Camp -työpajaa ja asiantuntijatuki	Kahden hankkeen suunnittelu ja toteutuksen aloitus: Hyvinvointikartoituksen suorittaminen vastaanottokeskusten asiakkaille. Kotiin tuotavien palveluiden segmentointi perustuen tunnistettuun ilmiöön.
Terveystiedon sää -palvelu	Kaikki kansalaiset ja kuluttajat	Luona Arviointi -palvelun osaamisen ja datan pohjalta somekanaviin tuotettu yleinen terveystiedon palvelu. Terveystiedon parempi saatavuus ja sairastumisen ennaltaehkäisy (esim. influenssat ja allergiat).
Ikäihmistien välittävää ja vaikuttavaa kotona asumista -konsepti	Kaufmann Oy	Luona Integraatio -palvelun kehittäminen.
Luonan Nihtisillan ja Robert Huberin tien vastaanottokeskuksissa tehtiin yhteistyössä RE-DEFINE (Refugee Emergency: DEFinIng and Implementing Novel Evidence-based psycho-social interventions) -hankkeen kanssa	Veronan yliopisto, Euroopan komission Horizon 2020 -ohjelma, Turun yliopiston hoitotieteen laitos	Hankkeen tavoitteena on arvioida SH+ -ohjelman vaikuttavuutta ja kustannusvaikuttavuutta psykologista hätää kärsivien turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten keskuudessa kuudessa Euroopan maan vastaanottokeskuksessa.
Rakenteellisen sosiaalityön mahdollisuudet vastaanottokeskuksessa -opinnäytetyö	Opinnäytetyön tekijä Salli Allen, ylempi ammatti-korkeakoulututkinto, Diak, 2018	Tutkittiin, millaista on vastaanottokeskuksissa tehtävä sosiaalihuoltolain mukainen työ. Selvitettiin, mitkä tekijät edistävät ja estävät rakenteellisen sosiaalityön toteutumista vastaanottokeskustöissä.

SOTE-UUDISTUS

Kävimme keskusteluja useiden maakuntien kanssa siitä, miten tulevaisuuden sote-järjestäjät voisivat tuottaa nykyisiä palveluita tehokkaammin, kestävämmiin ja vaikuttavammin uudessa maakuntarakenteessa. Teemana keskusteluissa nousi erityisesti esiin vaikuttava ja kustannustehokas neuvonta sekä asiakas- ja palveluohjaus. Järjestäjän vastuulla olevan neuvonnan ja ohjauksen osalta teimme toimintamallien, prosessien ja kumppanuuden yhteiskehittämistä maakunnissa ja osallistuimme pilottihakemusten alustavaan valmisteluun.

Sote-uudistuksen epäselvä tilanne ja pilottien rahoituksen lykkäys, ja lopulta peruuntuminen, vaikutti huomattavan paljon kehitysyhteistyöhöme maakunnissa, ja monet suunnitellut hankkeet ja pilottiprojektit jäivät odottamaan toteutusta.

Kuntasektorilla sote-alan kehitystyötä oli vähän vuonna 2018, sillä sote-uudistuksen kehittämisen painopiste oli maakunnissa.

VAIKUTTAVIEN PALVELUJEN KEHITTÄMINEN, MITTAAMINEN JA RAPORTOINTI

Käytämme laskennallisia malleja, joiden avulla saamme suuntaa-antavia tuloksia tuottamiemme palveluiden kustannusvaikuttavuudesta. Mitä enemmän käytössä on yhteistä jaettua dataa meiltä palveluja ostavien organisaatioiden kanssa, sitä tarkemmin pystymme laskemaan työmme vaikuttavuutta.

Läpinäkyvyyden ja paremman raportoinnin kehittämiseksi Luona Arvioinnissa otettiin käyttöön data-analytiikan ja liiketoimintatiedon (BI) hyödyntämisen ratkaisu, jonka avulla parannettiin asiakasraportointia. Lisäksi kaikissa Luonan liiketoiminnoissa aloitettiin datalla johtamisen ja palveluketjujen mallintaminen.

Sidosryhmien näkemys Luonan innovatiivisuudesta

Vuonna 2018 Luonan tilaaja-asiakkailta ja alan muilta toimijoilta kysyttiin heidän arviotaan Luonan innovatiivisuudesta osana Kantar TNS:n toteuttamaa tunnettuuskyselyä.

Väittämän

”LUONA ON INNOVATIINEN UUSISSA RATKAISUISSA JA TOIMINTAMALLEISSA”

**KAIKKIEN VASTAAJIEN (N=79)
VASTAUSTEN KESKIMÄÄRÄ OLI**

3,65

asteikolla 1–5
(1=täysin eri mieltä ja
5=täysin samaa mieltä).

LUONAN PALVELUIDEN LASKENNALLISIA KUSTANNUSVAIKUTUKSIA

PALVELU TAI LIIKETOIMINTA	KUVAUS	VAIKUTTAVUUS- MITTARIT	CASE-ESIMERKKI (ARVIOINTIEN TEKIJÄT)	LASKENNALLINEN KUSTANNUS- SÄÄSTÖ VUODESSA	SÄÄSTÖ- POTENTIAALI SKAALATTUNA KOKO SUOMEEN	KUSTANNUSSÄÄSTÖN LÄHTEET
Luona Arviointi	Puhelimitse tuotettavaa hoidon tarpeen arviointia, terveysneuvontaa ja ohjausta. Palvelun tuottavat kokeneet ja ammattitaitoiset terveyden- ja sairaanhoitajat.	Asiakkaan ohjaus oikeaan palveluun Palvelun kustannus- tehokkuus	Keski-Suomen yhteispäivystyksen puhelinpalvelu (NHG, 2017)	0,55 miljoonaa euroa	11,0 miljoonaa euroa	Päivystyskäytön vähentyminen, puhelinpalvelun saatavuuden paraneminen, alhaisempi kustannus/puhelu.
Luona Integraatio	Kokonaisvaltainen ikäihmisten palvelu: asiakkaan neuvonta ja ohjaus, palvelutuottajaverkoston hallinta (julkinen, yksityinen ja 3. sektori) sekä seuranta ja kehittäminen.	Siirtymät (lukumäärä ja ikä) palveluiden piiriin Kotihoidon kustannus/väestöpohja Kotona asumisen tukipalveluiden yksikkökustannus, terveyspalveluiden kustannus/väestöpohja	Tampereen Kotitori (NHG, 2017)	7,7 miljoonaa euroa	183,4 miljoonaa euroa	Kotihoidon ja kotona asumisen tukipalveluiden kustannustehokkuuden parantuminen, kotihoitoon ja ympärivuorokautiseen hoitoon siirtymien myöhäistyminen, erikoissairaanhoidon käytön vähentyminen.
Luona Polku	Erityisryhmien asuminen ja kriisimajoitus	Siirtyminen itsenäiseen asumiseen tuetun asumisen piiristä.	Olemme saattaneet vuonna 2018 itsenäiseen asumiseen 337 asunnotonta ihmistä. Suora laskennallinen kustannussäästö yli 5 miljoonaa euroa.			Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen (ARA) mukaan yhden asunnottoman henkilön asuttaminen maksaa yhteiskunnalle 15 000 euroa.
Luona Polku	Vastaanottokeskuspalvelut	Siirtyminen kuntaan, kun turvapaikkapäätös saatu.	320 positiivisen päätöksen saanutta turvapaikanhakijaa saatettiin kuntaan keskimäärin 64 vuorokauden kuluessa päätöksestä. Suora laskennallinen kustannussäästö tästä on n. 0,2 miljoonaa euroa.			Luona onnistuu kuntaan siirrossa keskimäärin 64 vuorokaudessa, kun valtakunnallinen keskiarvo on 75 vuorokautta.

Edelläkävijyyden vahvistaminen Luonan eri liiketoiminnoissa

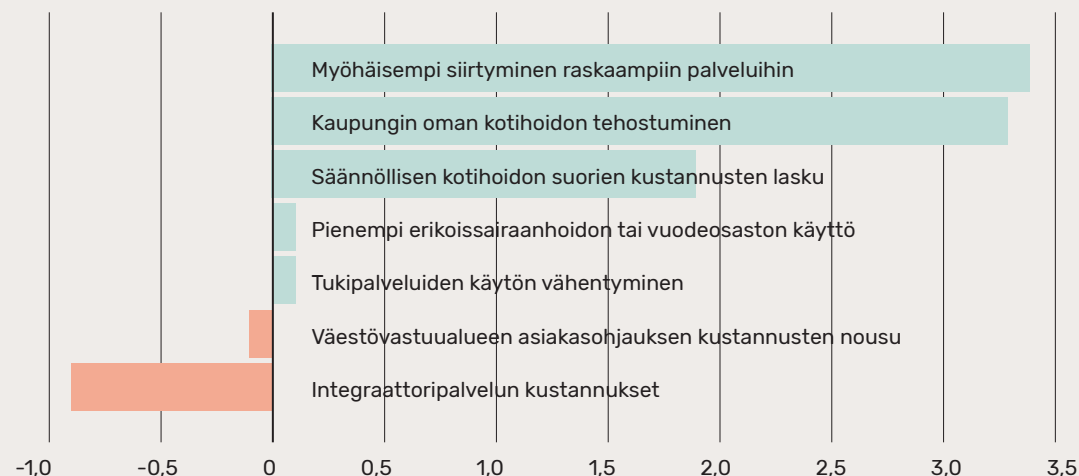
LUONA ARVIOINTI

Rakensimme Luona Arviointi -palvelussa kertyneestä datasta anonymisoidun tietovarannon, jonka avulla pystymme analysoimaan hoidon tarpeen arviointi - palvelun toimintaa ryhmätasolla. Alustavat tulokset tukevat aikaisempia havaintojamme siitä, että puhelimesta tapahtuva hoidon tarpeen arviointi antaa merkittäviä mahdollisuuksia suunnata potilasvirtoja päivystyksessä ja muissa terveydenhuollon toimipisteissä tehokkaasti ja vaikuttavasti.

Myös eri-ikäisten henkilöasiakkaiden ohjauksessa on eroja. Olemme muun muassa analysoineet erään suuren päivystyspisteen dataa ja havainneet sen perusteella, että ikäihmisiä ohjataan puhelimitse herkemmin päivystykseen sydän-, verenkierto- ja hengitystieoireiden vuoksi kuin muita ikäryhmiä.

Tietovarannosta tehtyjä havaintoja on käyty läpi yhdessä tilaaja-asiakkaiden kanssa, ja käynnistetty yhteisiä hankkeita entistä vaikuttavampien palveluiden kehittämiseksi. Esimerkkinä tällaisesta hankkeesta on digilääkärikonsultaatiopilotti Keski-Suomessa, jossa yhä useampi soitto – vaikkapa migreenipotilaan lääkityksen säätö – voidaan hoitaa loppuun ilman fyysistä käyntiä.

Yhteenveto Kotitorin vuosittaisista hyödyistä



*KPMG:n ja NHG:n selvitysten
mukaan Kotitori-mallilla
Tampereen kaupunki*

SÄÄSTÄÄ VUOSITTAIN

7,7

MILJOONAA EUROAA

LUONA INTEGRAATIO

Aikaisemmin tehtyjen vaikuttavuusanalyysien (NHG 2017) perusteella Tampereen Kotitorilla aloitettiin ikäihmisten neuvonta- ja ohjaustoimintaa koskeva palvelumuotoilu- ja data-analytiikka-hanke. Hankkeen tavoitteena on kehittää asiakasymmärrystä ja tiedolla johtamista datan laajemmalla hyödyntämisellä. Näiden avulla on tarkoitus parantaa neuvonnan ja ohjauksen vaikuttavuutta entisestään.

LUONA POLKU

Luona osallistui Sitran Vaikuttavuuden Boot Camp -kehittämisohjelmaan. Työn seurauksena Luonan vastaanottokeskukseen mallinnettiin ja rakennettiin vaikuttavuusketjua. Työ vaikuttavuusketjun syventämiseksi jatkuu vuonna 2019.

Myös kotiin tuotavissa palveluissa ja kriisimajoituksessa on aloitettu vaikuttavuusketjuihin liittyvä työ. Tämä edellyttää sitä, että kaikki palveluketjun eri toimijat keräävät ja jakavat dataa. Tämän eteen työskentelemme aktiivisesti ja pyrimme itse toiminnassamme avoimuuteen, tiedon jakamiseen ja yhteiskehittämiseen.





Yhteiskehittämisellä teknologia hyötykäyttöön ja asiakaskokemus nousuun

Kuopion kaupunki on uudistanut rohkeasti ikääntyvien palveluja ja tuonut uutta teknologiaa osaksi hoivan prosesseja. Luona johtaa älykkäitä turvapalveluja yhdessä kehittävää kumppaniverkostoa. Asiakkaat ovat ottaneet uuden turvapalvelun hyvin vastaan.

Kun ikääntyneiden ihmisten määrä kasvaa ja huoltosuhde muuttuu, tulee löytää uusia mahdollisuuksia elää hyvää elämää omassa kodissa entistä pidempään. Tässä teknologia voi auttaa.

Kuopion kaupunki on edelläkävijä ikääntyville asukkaille tarjottavan hoivan kehittämisessä. Luona johtaa Kuopion tilauksesta kumppaniverkostoa, joka kehittää ja toteuttaa Kuopion kotihoidon asukkailla joustavaa, asiakaslähtöistä ja monipuolista turvapalvelua uutta teknologiaa hyödyntäen. Palvelun piirissä on noin 1 500 omassa kodissaan asuvaa ikäihmistä.

Kuopion kaupungin projektipäällikkö Pauliina Kämäräisen mukaan turvapalvelun vastaanotto

on ollut hyvä, ja teknologia koetaan innostavana mahdollisuutena:

”Asiakastyytyväisyys turvapalveluun on ollut erittäin hyvää, negatiivista palautetta ei ole tullut. Asiakkaiden kanssa keskustellaan avoimesti ja annetaan aina mahdollisuus kertoa näkemyksiä ja antaa palautetta myös käytön aikana tai kokeilun loppuessa.”

Turvapalvelu muodostuu älykkäistä ovivahdeista, turvapuhelimista, palovaroittimista ja erilaisista aktiivisuusseurantaan liittyvistä laitteista ja sensoreista. Vuoden 2018 aikana turvapalvelua laajennettiin lisäämällä turvapalvelun laitevalikoimaan vuodevahti. Asiakkaan turvallisuuden tunnetta ko-

tona lisää tieto, että esimerkiksi yölliseen kaatumiseen reagoidaan. Yhteistä kehitystyötä tehtiin niin aktiivisuusseurantaan kuin gps-paikannukseen liittyen.

Jatkuvan yhteiskehittämisen malli on osoittautunut Kuopiossa toimivaksi. Se tarkoittaa, että työtä ei nähdä vain laitehankintana tai -asennuksena, vaan palvelun toimivuutta seurataan ja kehitetään jatkuvasti, kaikkien osallistuvien toimijoiden kanssa tiiviissä yhteistyössä.

Syntyvää hyvinvointidataa voidaan jatkossa käyttää palvelun vaikuttavuuden parantamisessa ja tiedolla johtamisessa.



MITÄ KUOPIOSSA TEHTIIN?

Luonan johtama kumppani-verkosto kehittää ja toteuttaa kotihoidon turvapalveluita, jotka perustuvat älyteknologiaan. Verkostossa toimitaan kumppanimallilla, jossa kaikki toimijat osallistuvat palvelun yhteiskehittämiseen. Kuopiolaisille kotihoidon asiakkaille on toimitettu kotiin muun muassa älykkäitä ovivahteja, turvapuhelimia, palovaroittimia ja erilaisia aktiivisuusseurantaan liittyviä laitteita ja sensoreita.

Uusi teknologia muuttaa hoivatyötä ja ikäihmisten arkea. Kuopion kaupunki on edelläkävijä hyvinvointiteknologian hyödyntämisessä.

Yritysvastuun raportointi

Luonan vastuullisuusohjelma on tehty vuosille 2018–2020. Vuoden 2018 yritysvaluukatsaus koskee ajanjaksoa 1.1.2018–31.12.2018. Katsauksessa kuvataan olennaisten näkökohtien eli yritysvaluuohjelman neljän painopistealueen edistymistä, kehityskohteita ja tulevaisuuden tavoitteita. Luonan neljä vastuullisuusnäkökohtaa ovat inhimillinen kohtaaminen, vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta, vastuu luonalaisista ja edelläkävijyys toimialalla.

Katsaus on GRI-standardien vaatimusten mukainen ja vastaa Luonan oman arvion mukaan core-tason vaatimuksia. Luonan yritysvaluuun raportointi ei kata palvelun- tai tavarantoimittajia. Jos jotakin mittaritietoa ei ole saatavana katavasti, se on kerrottu kyseisen mittarin kohdalla. Vastuullisuusvaluksauksen on hyväksynyt Luonan johtoryhmä. Katsaus ei ole ulkopuolisen tahon varmentama.

Olennaiset näkökohdat ja niitä vastaavat tässä valuksauksessa raportoitavat GRI-tunnusluvut on esitetty alla olevassa taulukossa. Taulukossa on myös mainittu kutakin vastuullisuusvaluohjelman osa-alueetta vastaavat Luonan omat mittarit.



VASTUULLISUUS- OHJELMAN OSA-ALUE	OLENNAINEN GRI G4 -NÄKÖKOHTA	RAPORTOITAVAT GRI-TUNNUSLUVUT	LUONAN OMAT MITTARIT	LASKENTA-RAJA
Inhimillinen kohtaaminen 	Asiakkaiden terveys ja turvallisuus		Asiakaskokemus, palveluiden käyttäjät	Luona, palveluiden käyttäjät
Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta 	Taloudelliset tulokset Hankintakäytännöt Kilpailun vastainen toiminta Ympäristövaatimusten noudattaminen Poliittinen vaikuttaminen Asiakkaiden terveys ja turvallisuus Asiakkaiden yksityisyyden suoja Sosiaalisten ja taloudellisten vaatimusten noudattaminen	201-1, 201-4 204-1 206-1 307-1 415-1 416-2 418-1 419-1	Verojalanjälki Palvelulupaukset Asiakas- ja viranomais- tarkastusten poikkeamat Potilasvahingot	Luona
Vastuu luonalaisista 	Työllistäminen Työntekijöiden ja työnantajan väliset suhteet Työterveys ja -turvallisuus Koulutus Syrjimättömyys Yhdistymisen vapaus- ja oikeus kollektiivisiin työehtosopimuksiin	401-1, 401-2 402-1 403-1, 403-2, 403-3 404-1, 404-3 406-1 407-1	#luonaote-indeksi Henkilökohtaisen hyvinvoinnin ylläpidon tavoite Henkilöstötyytyväisyys Suositteluindeksi	Luona
Edelläkävijyys toimialalla 	Välilliset taloudelliset vaikutukset	203-2		Luona, tilaaja-asiakkaat

GRI-sisältöindeksi

TUNNUS	RAPORTOINTISISÄLTÖ	SIJAINTI
102 YLEINEN PERUSSISÄLTÖ		
ORGANISAATION TAUSTAKUVAUS		
102-1	Raportoivan organisaation nimi	Tietoa Luonasta
102-2	Tärkeimmät toiminnot, tavaramerkit, tuotteet ja palvelut	Tietoa Luonasta
102-3	Yhtiön pääkonttorin sijainti Lisätietoja: Pääkonttori sijaitsee Helsingissä.	
102-4	Toimintojen sijainti Lisätietoja: Toiminnot vain Suomessa.	Tietoa Luonasta
102-5	Omistusrakenne ja yhtiömuoto	Tietoa Luonasta
102-6	Markkina-alueet	Tietoa Luonasta
102-7	Organisaation koko	Tietoa Luonasta, Vastuu luonalaisista
102-8	Tiedot henkilöstöstä ja työntekijöistä Lisätietoja: Raportoitu ammattiryhmittäin ja sukupuolen mukaan.	Vastuu luonalaisista
102-9	Toimitusketju	Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta
102-10	Merkittävät muutokset organisaatiossa ja toimitusketjussa Lisätietoja: Ei merkittäviä muutoksia.	
102-11	Varovaisuuden periaatteen soveltaminen	Vastuullinen Luona, Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta
102-12	Ulkopuoliset aloitteet	Inhimillinen kohtaaminen www.luona.fi

TUNNUS	RAPORTOINTISISÄLTÖ	SIJAINTI
102-13	Jäsenyydet järjestöissä ja edunvalvonta-organisaatioissa	Vastuullinen Luona
STRATEGIA		
102-14	Toimitusjohtajan katsaus	Toimitusjohtajan katsaus
102-15	Keskeiset vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	Toimitusjohtajan katsaus, Vastuullinen Luona
LIIKETOIMINNAN EETTISYYS		
102-16	Arvot ja liiketoimintaperiaatteet	Inhimillinen kohtaaminen www.luona.fi
HALLINNOINTI		
102-18	Kuvaus hallintorakenteesta sekä yritys vastuun johtamisesta	Tietoa Luonasta, Vastuullinen Luona
102-32	Yritysvastuuraportin hyväksyminen	Yritysvastuun raportointi
SIDOSRYHMÄVUOROVAIKUTUS		
102-40	Luettelo sidosryhmistä	Vastuullinen Luona
102-41	Työehtosopimukset Lisätietoja: Kaikki paitsi johto ja tietyt erityistehtävät (yhteensä 12 henkilöä) kuuluvat kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin.	
102-42	Sidosryhmien tunnistaminen ja valinta	Vastuullinen Luona



TUNNUS	RAPORTOINTISISÄLTÖ	SIJAINTI
102-43	Sidosryhmätoiminta	Vastuullinen Luona
102-44	Sidosryhmien esille nostamat tärkeimmät asiat ja huolenaiheet	Vastuullinen Luona
RAPORTOINTIPERIAATTEET		
102-45	Konsernitilinpäätökseen sisältyvät yksiköt Lisätietoja: Luona konserni, johon kuuluu Luona Oy ja Luona Hoiva Oy.	Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta
102-46	Raportin sisällön ja aiheiden laskentarajojen määrittely	Yritysvastuun raportointi
102-47	Luettelo olennaisista aiheista	Vastuullinen Luona, Yritysvastuun raportointi
102-48	Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa Lisätietoja: Ei merkittäviä muutoksia.	
102-49	Muutokset raportoinnissa Lisätietoja: Vuonna 2018 siirrytty raportoimaan GRI standardien versioiden 2016 mukaisesti. Vuoden 2017 raportti G4-ohjeiston mukaan.	
102-50	Raportointikausi	Yritysvastuun raportointi
102-51	Edellisen raportin päiväys Lisätietoja: 04/05/2018	
102-52	Raportointijakso	Yritysvastuun raportointi
102-53	Yhteystiedot lisätiedoille Lisätietoja: milja.saksi@luona.fi	
102-54	GRI-standardien mukaisuus	Yritysvastuun raportointi
102-55	GRI-sisältövertailu	
102-56	Ulkoinen varmennus	Yritysvastuun raportointi
103 JOHTAMISKÄYTÄNTÖ		
OLENNAISET AIHEET		
103-1	Olennaiset aiheet ja niiden laskentarajat	Vastuullinen Luona, Yritysvastuun raportointi

TUNNUS	RAPORTOINTISISÄLTÖ	SIJAINTI
103-2	Johtamistavan ja sen osa-alueiden kuvaus	Vastuullinen Luona
103-3	Johtamistavan tehokkuuden arviointi	Vastuullinen Luona
GRI 200 TALOUDELLISEN VASTUUN STANDARDIT		
TALOUDELLISET TULOKSET		
201-1	Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen	Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta
201-4	Valtiolta saadut avustukset Lisätietoja: Valtiolta saadut avustukset yhteensä 39897 eur.	
oma	Verojalanjälki	Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta
VÄLILLISET TALOUDELLISET VAIKUTUKSET		
203-2	Merkittävät epäsuorat taloudelliset vaikutukset (esim. työllistäminen, taloudellinen kasvu, osaamisen kehittyminen, tarpeellisten palveluiden tuottaminen).	Edelläkävijyys toimialalla
HANKINTAKÄYTÄNNÖT		
204-1	Paikallisten toimittajien osuus ostoista Lisätietoja: Raportoitu vain merkittävimmän eli Kotitorin osalta.	Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta
KILPAILUN VASTAINEN TOIMINTA		
206-1	Oikeustoimet kilpailun vastaisesta toiminnasta Lisätietoja: Ei tapauksia.	



TUNNUS	RAPORTOINTISISÄLTÖ	SIJAINTI
GRI 300 YMPÄRISTÖVASTUUN STANDARDIT		
YMPÄRISTÖVAATIMUSTEN NOUDATTAMINEN		
307-1	Sakot ja muut sanktiot ympäristö- määräysten rikkomisesta Lisätietoja: Ei tapauksia.	
GRI 400 SOSIAALISEN VASTUUN STANDARDIT		
TYÖLLISTÄMINEN		
401-1	Uuden palkatun henkilöstön kokonaismäärä ja osuus sekä henkilöstön vaihtuvuus Lisätietoja: Uusia palkattu 36 hlöä. (Kokonaishenkilöstömäärä 2018 oli 206)	Vastuu luonalaisista
401-2	Kokoaikaisen henkilöstön henkilöstöetuudet Lisätietoja: Henkilöstöedut ovat samat riippumatta työsuhteen laadusta.	
TYÖNTEKIJÖIDEN JA TYÖNANTAJAN VÄLISET SUHTEET		
402-1	Uudelleenjärjestelytilanteissa noudatettava vähimmäisilmoitusaika Lisätietoja: Noudatetaan työehtosopimusta ja voimassa olevaa yt-lakia.	
TYÖTERVEYS JA -TURVALLISUUS		
403-1	Työterveys- ja turvallisuustoimikunnat Lisätietoja: Luonassa toimii 4 työsuojeluasiamiestä ja 4 työsuojelu- valtuutettua. Työsuojeluorganisaatioon kuuluu yhteensä 12 jäsentä mukaanlukien työnantajan edustajat.	Vastuu luonalaisista
403-2	Työtapaturmat, ammattitaudit, sairaus- poissaolot ja kuolemantapaukset Lisätietoja: Ei kuolemantapauksia eikä ammatitauteja. Poissaolotaajuutta ei ole raportoitu.	Vastuu luonalaisista

TUNNUS	RAPORTOINTISISÄLTÖ	SIJAINTI
403-3	Työntekijät, jotka työskentelevät työtehtä- vissä, joissa on merkittävä ammattitautiriski Lisätietoja: Ei merkittäviä riskejä.	Vastuu luonalaisista
oma	Luonaoteindeksi	Vastuu luonalaisista
oma	Henkilökohtaisen hyvinvoinnin ylläpidon tavoite	Vastuu luonalaisista
oma	Henkilöstötyytyväisyyskysely, suositteluindeksi	Vastuu luonalaisista
KOULUTUS		
404-1	Koulutuspäivät	Vastuu luonalaisista
404-3	Suorituksen arviointi- ja kehityskeskustelu- prosessien kattavuus Lisätietoja: Kehityskeskusteluprosessi kattaa kaikki paitsi keikkalaiset, kehityskeskustelu käyty 90 % niiden piirissä olevien kanssa.	
SYRJIMÄTTÖMYYS		
406-1	Syrjintätapausten lukumäärä ja niihin liittyvät korjaavat toimenpiteet Lisätietoja: Ei tapauksia.	
YHDISTYMISEN VAPAAUS JA OIKEUS KOLLEKTIIVISIIN TYÖEHTOSOPIMUKSIIN		
407-1	Toiminnot ja toimittajat, joiden osalta yhdistymisen vapautta ja oikeutta kollektiiv- isesti neuvoteltuihin työehtosopimuksiin on rikottu tai sen on tunnistettu olevan vaarassa olla toteutumatta, ja näiden oikeuksien tukemiseksi toteutetut toimenpiteet Lisätietoja: Ei tapauksia.	



POLIITTINEN VAIKUTTAMINEN

415-1	Poliittiset tuet Lisätietoja: Emme jakaneet poliittisia tukia.
-------	--

ASIAKKAIDEN TERVEYS JA TURVALLISUUS

416-2	Tuotteiden elinkaarenaikaisiin terveys- ja turvallisuusvaikutuksiin liittyvien määräysten ja vapaaehtoisten periaatteiden rikkomusten lukumäärä Lisätietoja: ei tapauksia	
oma	Asiakaskokemus, palveluiden käyttäjät	Ihmillinen kohtaaminen
oma	Palvelulupaukset	Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta
oma	Potilasvahinkojen lukumäärä	Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta

ASIAKKAIDEN YKSITYISYYDEN SUOJA

418-1	Asiakkaiden yksityisyyden suojan rikkomiseen ja asiakastietojen häviämiseen liittyvien vahvistettujen valitusten lukumäärä Lisätietoja: Ei tapauksia.
-------	---

SOSIAALISTEN JA TALOUDELLISTEN VAATIMUSTEN NOUDATTAMINEN

419-1	Sakot ja muut sanktiot sosiaalisten ja taloudellisten määräysten rikkomisesta Lisätietoja: Ei tapauksia.	
oma	Asiakas- ja viranomaistarkastusten poikkeamat Lisätietoja: Ei vakavia poikkeamia.	Vastuullinen ja läpinäkyvä liiketoiminta





JOKAISEN SYDÄMEN LUONA.